

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era reformasi tuntutan terhadap paradigma *good governance* dalam seluruh kegiatan sudah tidak dapat dihiraukan lagi. Kondisi masyarakat yang mengalami perkembangan dinamis serta tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, mengakibatkan masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Dalam menjalankan kehidupan bernegara, masyarakat membutuhkan adanya suatu pelayanan publik yang dapat memenuhi kebutuhannya terutama dalam bidang pendidikan, kesehatan, pelayanan administrasi, infrastruktur dan lain-lain. Hal ini diperlukan karena, masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah.¹ Oleh karena itu, Pemerintah sebagai pemberi pelayanan memiliki peran penting untuk memenuhi kebutuhan yang ingin dicapai oleh masyarakat secara efektif, efisien dan berkualitas. Seperti halnya menurut Ridwan dan Sudrajat, bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.²

Standar pelayanan publik berdasarkan pasal 21 dalam UU No. 25 Tahun 2009, setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14

¹ Kurniawan, Cahyadi. 2016. "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah". *Fiat Justicia Journal of Law. Fakultas Ilmu dan Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung*. Vol 10 No 03, Juli September 2016, hlm. 571

² *ibid.*, hlm. 6

komponen standar pelayanan yang meliputi: 1) dasar hukum, 2) persyaratan, 3) sistem, mekanisme, dan prosedur, 4) jangka waktu penyelesaian, 5) biaya/tarif, 6) produk pelayanan, 7) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, 8) kompetensi pelaksana, 9) pengawasan internal, 10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan, 11) jumlah pelaksana, 12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; 13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan 14) evaluasi kinerja pelaksanaan.³ Hal ini menunjukkan bahwa Pelayanan publik telah menjadi isu yang semakin strategis karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi dan politik. Dalam kehidupan politik, perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.⁴

Pelayanan publik juga merupakan suatu sarana untuk mewujudkan prinsip-prinsip *good governance* seperti efektifitas, efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi yang dapat direalisasikan dalam kehidupan sehari-hari. Dari sinilah, pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dapat membangun, mengetahui dan mendapatkan adanya suatu legitimasi dan penilaian dari masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap bentuk pelayanan yang diberikan. Terkait dengan pelayanan publik, Kota Semarang merupakan salah satu kota yang telah

³ Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

⁴Dr.Taufiqurokhman,Aks,S.sos.,M.Si.2018."Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik".Tangerang Selatan: UMJ Press,hlm.7

menerapkan *e-government* dalam menjalankan urusan pemerintahannya. Berbagai inovasi telah diterapkan Pemerintah Kota Semarang, seperti Ijus Melon, Lapor Hendi, Ambulance Hebat serta salah satunya ialah inovasi terbaru dari Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Semarang yaitu LEK PAIJO untuk meningkatkan pelayanan wajib pajak dengan berbasis elektronik.

Terdapat dua latar belakang yang menjadi alasan pokok mengapa penelitian mengenai inovasi LEK PAIJO ini penting untuk dilakukan, yakni karena adanya latar belakang empirik dan teoritik. Latar Belakang empirik didasarkan pada pertimbangan sebagai berikut :

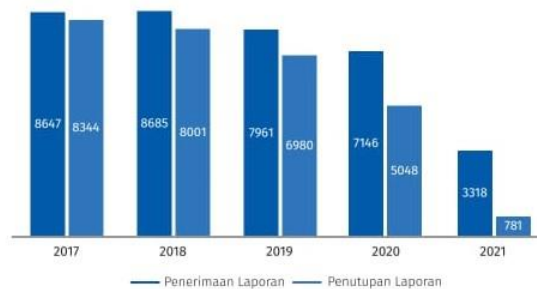
Pertama, pelayanan publik di Indonesia hingga saat ini masih jauh dari apa yang diharapkan oleh masyarakat. Pasca pembentukan daerah otonom yang baru seharusnya mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat karena jarak semakin dekat, yang berarti pelayanan menjadi semakin cepat, dalam kenyataannya menjadi semakin jauh karena pelayanan menjadi semakin lama.⁵ Masih banyak terdapat permasalahan yang dihadapi antara lain proses yang berbelit-belit, biaya pelayanan publik yang mahal, masih ditemukannya praktek pungutan liar. Hal ini ditunjukkan dari adanya jumlah laporan kepada Ombudsman dalam lima tahun terakhir yaitu 2017 – Triwulan II 2021 mencapai 35. 757 laporan dan sebanyak 97,74% laporan berasal dari perorangan/korban langsung yang disampaikan melalui berbagai cara yaitu 41,91% melalui surat, 23,38% melalui datang langsung, 10,52% melalui *whatsapp*, 6,42% melalui

⁵ Lindawaty,Debora.,Dewi Sandhikasari.2017."Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia".Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia.hlm 7

email, 10,18% melalui *telephone*, dan sisanya melalui media social, website, dan call center.⁶

Grafik 1.1

Laporan Pengaduan Masyarakat Periode 2017 –2021



Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia (2021)

Kedua, Dapat dilihat melalui grafik diatas, bahwa mengindikasikan pemerintah daerah telah berusaha untuk memberikan pelayanan public yang seperti yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan terjadi penurunan laporan dari 5 tahun terakhir. Namun, Pelayanan publik terbilang masih buruk. Hal ini dapat dilihat melalui *grafik 1.1* yang menunjukkan bahwa pada tahun 2021 dimana terdapat 3.318 laporan/pengaduan terkait maladministrasi yang diklasifikasikan terdapat 1.425 laporan yang merupakan laporan masyarakat, 201 laporan respon cepat dari Ombudsman, dan 25 laporan investigasi atas prakarsa sendiri, 443 tembusan dan 1.224 merupakan konsultasi non laporan.⁷ Namun, hanya 781 yang dapat diselesaikan. Hal ini menunjukkan suatu kelemahan birokrat sebagai penyelenggara pelayanan publik yang kurang

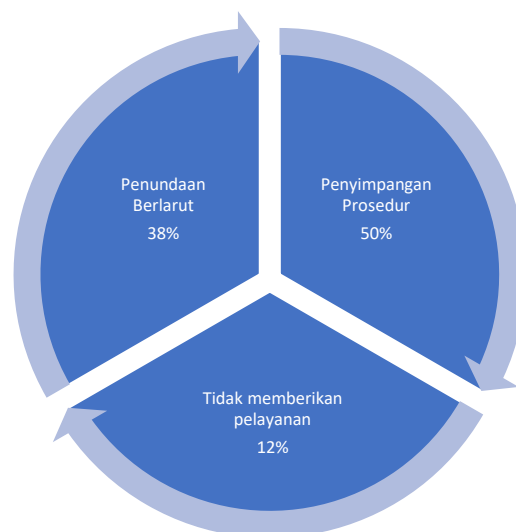
⁶ombudsmango.id.Laporan Tahunan 2021”.hlm 14
file:///C:/Users/avita/Downloads/Laporan%20Triwulan%20II%20Tahun%202021%20Ombudsman%20RI_Cetak-dikompresi.pdf (diakses pada tanggal 5 Januari 2021, pada pukul 10.15)

⁷ Ibid,.hlm 14

responsive terhadap laporan masyarakat mengenai dugaan maladministrasi.⁸ Oleh karena itu, masyarakat yang terus mengalami pertumbuhan yang dinamis mengakibatkan melakukan banyaknya tuntutan kepada pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini tentu membuat pemerintah terus melakukan suatu perbaikan atas pelayanan publik yang diberikan mulai dari pelayanan manual hingga munculnya suatu inovasi yang berusaha untuk menyeimbangkan dengan pengaruh globalisasi yaitu pelayanan yang berbasis elektronik.

Diagram 1.1

Laporan Terkait Maladministrasi Periode 2021



Sumber : <https://ombudsman.go.id/>

Ketiga, Sepanjang tahun 2021 Ombudsman RI Jawa Tengah menerima pengaduan atau laporan secara resmi terkait 3 maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Jawa Tengah. Hal ini menunjukkan bahwa,

⁸ Ibid., hlm14

Pemerintah Daerah di Jawa Tengah khususnya di Kota Semarang masih belum mampu untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, dengan adanya laporan dari masyarakat sebesar 38% mengenai penundaan berlarut, 50% penyimpangan prosedur, dan 12% lainnya mengenai tidak memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Keempat, dalam menjalankan pelaporan, pembayaran dan pengawasan pajak daerah sesuai dengan Peraturan Walikota Semarang Nomor 59 Tahun 2018, pemerintah Kota Semarang melalui Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Semarang membuat suatu inovasi berbentuk aplikasi penghitungan, penyetoran, dan pelaporan sendiri secara online. Aplikasi ini disebut dengan Layanan Elektronik Pajak Daerah Sistem Jaringan Online (LEK PAIJO). Aplikasi ini akan memberikan suatu kemudahan bagi wajib pajak di Kota Semarang dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, aplikasi LEK PAIJO ini juga diharapkan dapat mampu menjawab keresahan dan keluhan yang dirasakan oleh wajib pajak selama ini. Hal ini dibuktikan dengan adanya keluhan dari masyarakat wajib pajak di Kota Semarang yang disampaikan terhadap customer service atas hambatan dalam mendapatkan penyelenggaraan pelayanan publik. Seperti pada salah satu wawancara dengan CS (*Customer Service*) Bapenda Kota Semarang yang memberikan keterangannya, menjelaskan bahwa :

“Selama ini saya sebagai *customer service* beberapa kali mendapatkan aduan dari wajib pajak yang mengeluh soal antrean yang menumpuk kadang bisa sampai diluar ruangan yang tentu itu berpengaruh dalam memberikan pelayanan ke wajib pajak, tidak jarang juga mereka para wajib pajak ini bisa berjam-jam nunggu

bahkan sampai pernah terjadi itu berebut di depan meja saya.”⁹
(*Hasil Wawancara Nissa Dhatu / CS Bapenda Kota Semarang, 6*

Januari 2021)

Kelima, Sebelum munculnya inovasi aplikasi LEK PAIJO, tata cara pelaksanaan pembayaran wajib pajak dilakukan secara manual. Sesuai dengan Kewajiban Wajib Pajak UU No. 28 Tahun 2007, wajib pajak diharuskan membayar atau menyetor pajak terutama dengan menggunakan Surat Setoran Pajak ke kas negara melalui tempat pembayaran yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan. Dimana wajib pajak diharuskan untuk datang ke kantor Bapenda lalu mengantre dan dilayani oleh petugas. Hal ini menimbulkan kesan tidak efektif karena membutuhkan waktu yang terlalu lama. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan petugas pelayanan bidang pajak daerah I Bapenda Kota Semarang, mengatakan bahwa :

“Dulu itu waktu sebelum dibuat aplikasi Lek Paijo ini, wajib pajak itu antre harus mengambil nomor antrean dan mengisi formulir terlebih dahulu ke CS. Namun setelah adanya Lek Paijo ini wajib pajak hanya perlu datang jika dirumah tidak punya akses internet tinggal membawa berkas yang dibutuhkan lalu dapat langsung menggunakan Lek Paijo secara mandiri tanpa harus mengantre, namun pasca *pandemi covid-19* ini tentu lebih *efektif* karena wajib pajak yang mengajukan permohonan dan pembayaran bisa melalui Aplikasi Lek Paijo yang terdapat juga di website bapenda kota Semarang”

(*Hasil wawancara Erna Lestyorini, 6 Januari 2021*)

Selain itu, terdapat beberapa alasan mengapa aplikasi lek paijo ini diluncurkan, salah satunya ialah selain permasalahan dari antrean yang menumpuk sehingga waktu pelayanan menjadi tidak efektif ialah adanya pungutan liar. Pungli

⁹ Hasil Wawancara dengan Nissa Dhatu/Customer Service Bapenda Kota Semarang, 6 Januari 2021 Pukul 09.40

dilakukan oleh sebagian oknum untuk mendapatkan pelayanan yang diharapkan. Sesuai dengan hasil wawancara dengan salah satu wajib pajak yang mengatakan bahwa :

“Saya senang sekali waktu mengetahui adanya aplikasi lek paijo ini. Merasa bahwa bapak mendengar apa yang kita-kita keluhkan gitu mba. Mereka sangat responsif dan sigap dalam mencari solusi. Kalau kita lihat dulu itu kan banyak terjadi pungli mba, banyak oknum yang ngelakuin karena ya memang butuh cepat ya. Saya sih berharapnya ga ada lagi kalau online gini”¹⁰

Dengan adanya inovasi Aplikasi Anjungan Mandiri LEK PAIJO ini wajib pajak akan dapat mengakses sejumlah layanan tanpa perlu bantuan petugas, diantaranya dalam mencetak salinan PBB dan BPHTB yang dapat dilakukan sendiri. Sesuai dengan hasil wawancara dengan petugas pelayanan bidang pajak daerah I Bapenda Kota Semarang, mengatakan bahwa :

*“Aplikasi Lek Paijo ini bisa dilakukan di Kantor Bapenda Kota Semarang berbentuk anjungan mandiri yang didalamnya itu terdapat E-Register, E-Pelayanan, STTS PBB, E-BPHTB, E-SPTPD, E-SKPD, E-Retribusi. Bisa dilakukan oleh wajib pajak secara mandiri yang tujuannya penyederhanaan pelayanan agar efektif mbak. Bisa juga membantu bagi wajib pajak yang tidak memiliki akses internet. Lek Paijo ini berbasis pada *webservice*, jadi bagi wajib pajak yang tidak bisa ke kantor Bapenda Kota Semarang dapat mengaksesnya melalui web dirumah masing-masing.”¹¹*
(Hasil Wawancara Ernawati Lestiyorini, 6 Januari 2021)

Selain itu, manfaat yang diharapkan dengan adanya inovasi LEK PAIJO ini ialah Pemerintah Kota Semarang berharap dapat meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) dan berpengaruh terhadap pertumbuhan dan pembangunan di Kota Semarang. Hal ini terbukti pada inovasi pelayanan pajak daerah melalui aplikasi Lek Paijo ini terjadi kenaikan realisasi anggaran. Pada tahun 2018

¹⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Sarah Salah Wajib Pajak 27 Mei 2022, Pukul 10.30

¹¹ Hasil Wawancara dengan Ernawati Lestiyorini Pelayanan Pajak Daerah I Bapenda Kota Semarang, 6 Januari 2021

realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) sebelum adanya aplikasi Lek Paijo ini mencapai 1.844.254.223.815, dan pada tahun 2019 tepatnya mulai diterapkannya Aplikasi Lek Paijo ini berhasil meningkat secara signifikan hingga 2.066.323.770.309. Namun, pada tahun 2020 Pendapatan Asli Daerah Kota Semarang menurun meskipun tidak signifikan yaitu 2.025.641.644.479.¹² Dengan ini menjadi selain penguat keberhasilan dari kerja keras Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang melalui adanya aplikasi Lek Paijo dalam memberikan system untuk para wajib pajak dapat melakukan pembayaran dan mencetak dokumen secara mandiri tetapi juga menjadi hal yang menarik bagi peneliti untuk melakukan penelitian lebih mendalam bagaimana proses inovasi Lek Paijo di Bapenda Kota Semarang.

Sementara latar belakang teoritik dalam penelitian ini berdasarkan dari pemikiran bahwa kajian mengenai inovasi pelayanan publik secara umum bisa memiliki proser lahir yang didorong oleh bermacam situasi dan bentuk inisiatif seperti : kemitraan dalam penyampaian layanan publik baik antara pemerintah dan sektor swasta, penggunaan teknologi informasi untuk komunikasi dalam pelayanan publik, serta pengadaan atau pembentukan lembaga layanan yang secara jelas meningkatkan efektivitas layanan.¹³ Selain itu, untuk penelitian mengenai inovasi pelayanan publik pemerintah daerah LEK PAIJO untuk menciptakan Good Governance belum ada. Inovasi aplikasi LEK PAIJO di Indonesia baru diterapkan oleh pemerintah Kota Semarang yang diinisiasi Badan Pendapatan Daerah Kota

¹² Data Bapenda Kota Semarang (6 Januari 2021)

¹³ Sumanjoyo, Simon. 2018. Membangun Inovasi Pemerintah Daerah. Yogyakarta: CV Budi Utama. hlm 36

Semarang dimana Tata Pemerintah dan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Pemerintah Kota Semarang berhasil meraih predikat emas ajang “*Best Quality Chocie 2019*” oleh ESQR di Berlin, Germany.¹⁴

Berdasarkan pada latar belakang empirik dan teoritik seperti yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti semakin merasa perlu untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam terkait dengan inovasi pelayanan publik pemerintah daerah LEK PAIJO untuk menciptakan *Good Governance* yang didasarkan pada 5 (lima) tahapan difusi inovasi menurut Rogers yaitu tahap *Knowledge, Persuation, Decision, Implementation*, serta *Confirmation*. Selain itu peneliti juga ingin meneliti terkait kepuasan masyarakat dengan adanya inovasi LEK PAIJO di Kota Semarang. Hal ini diperlukan, karena tingkat kepuasan masyarakat dibutuhkan sebagai respons untuk memperbaiki kinerja pemerintahan.¹⁵

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang empirik dan teoritik yang telah diuraikan diatas, maka peneliti merumuskan permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Proses Pelaksanaan Inovasi LEK PAIJO di Kota Semarang?
2. Bagaimana kepuasan masyarakat wajib pajak dalam pelaksanaan LEK PAIJO di Kota Semarang?

¹⁴ Ghewati,Mikhael.2019.Kota Semarang Borong 3 penghargaan sekaligus dalam 1 hari. <https://nasional.kompas.com/read/2019/07/24/17383701/kota-semarang-borong-3-penghargaan-sekaligus-dalam-1-hari> Diakses pada 28 Juli 2019

¹⁵ Irawan,Nata.2017.Tata Kelola Pemerintahan Desa Era UU Desa.Jakarta:Yayasan Pustaka Obor Indonesia.hlm.95

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan inovasi pelayanan publik pemerintah daerah LEK PAIJO di Kota Semarang
2. Untuk mengidentifikasi kepuasan masyarakat wajib pajak dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik pemerintah daerah LEK PAIJO di Kota Semarang sehingga *good governance* dapat tercapai.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah khasanah dalam keilmuan Indonesia khususnya bagi pengembangan disiplin Ilmu Departemen Politik dan Pemerintahan serta dapat dijadikan referensi atau dijadikan pembanding bagi penelitian selanjutnya yang akan dilakukan oleh peneliti sejenis,serta dapat dimanfaatkan sebagai kajian tentang pelaksanaan LEK PAIJO di Kota Semarang serta kepuasan masyarakat dalam pelaksanaannya.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi/pengetahuan tentang pelaksanaan LEK PAIJO dan penilaian kepuasan masyarakat terhadap inovasi LEK PAIJO di Kota Semarang

b. Manfaat bagi pihak lain yang berkepentingan

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan khususnya bagi pemerintah Kota Semarang dan masyarakat pada umumnya terkait dengan pelaksanaan LEK PAIJO di Kota Semarang

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1. Penelitian Terdahulu

Setelah peneliti melakukan telaah terhadap beberapa penelitian, ada beberapa keterkaitan dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu adanya penelitian sejenis. Pertama, Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh PT Inti Ganisia Kunsultan (2019) yang berjudul *“Laporan Akhir : Kajian Tentang Pengukuran Kinerja dan Pelayanan Publik dengan Up Grade IT Bapenda Kota Semarang”*. Penelitian ini mengkaji Bagaimana *Up Grade* Sistem Pelayanan Pajak Daerah Menggunakan Aplikasi *“Lek Paijo”* (Layanan elektronik pajak daerah melalui system jaringan online) untuk kepentingan public di Kota Semarang. Metodologi yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan dokumen. Hasil dari penelitian ini yaitu pertama, penerapan Lek Paijo pada pembayaran pajak memiliki kualitas system, kualitas informasi, kemudahan, kegunaan yang mempengaruhi perilaku wajib pajak sehingga dapat mengoptimalkan pendapatan daerah melalui Lek Paijo di Kota Semarang. Namun terdapat kendala yaitu masih banyak dari wajib

pajak yang kurang mendapatkan sosialisasi mengenai system inovasi Lek Paijo sehingga kurang optimal.¹⁶

Kedua, Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Teti Hasnawati, (2020), yang berjudul “*Implementasi Electronic Self Assessment Tax Reporting Application (E-SATRIA) Dalam Pelaporan Pajak di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung*”. Metodologi yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, teknik wawancara, dan teknik dokumentasi. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa implementasi *Electronic Self Assessment Tax Reporting Application (E-SATRIA)* di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung telah berjalan dengan baik. Hal tersebut berdasarkan dimensi Kepemimpinan, Infrastruktur TIK, Pengelolaan Informasi, Skill SDM dan Budaya Organisasi yang telah berjalan dengan baik.¹⁷

Ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Olivia Tyas Ardianti (2020) dengan judul “*Analisis Inovasi Pelayanan Pajak Daerah melalui Aplikasi EPPSON (Elektronik Pembayaran Pajak Daerah Aplikasi Solo Destination) di Kota Surakarta*”. Metode penelitian yang digunakan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan

¹⁶ PT Inti Ganisia Kunsultan (2019) yang berjudul “*Laporan Akhir : Kajian Tentang Pengukuran Kinerja dan Pelayanan Pubik dengan Up Grade IT Bapenda Kota Semarang*”

¹⁷ Teti Hasnawati, (2020), yang berjudul “*Implementasi Electronic Self Assessment Tax Reporting Application (E-SATRIA) Dalam Pelaporan Pajak di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung*”.

teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian tersebut ditemukan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan pajak daerah melalui aplikasi EPPSON di Kota Surakarta ini berhasil meningkatkan penerimaan pajak daerah dan serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayarkan kewajibannya.¹⁸

Jika dilihat dari ketiga penelitian terdahulu tersebut, maka dapat diketahui bahwa penelitian diatas memiliki persamaan dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu mengenai tema yang diteliti, sama-sama meneliti tentang inovasi dalam perpajakan. Sedangkan untuk perbedaannya terletak pada peneliti terdahulu hanya menggunakan teknik wawancara dan dokumen saja dalam mengumpulkan data, tetapi berbeda dengan apa yang akan peneliti lakukan yaitu peneliti akan menggunakan teknik pengumpulan tidak hanya wawancara dan dokumen tetapi juga penyebaran kuisioner sehingga hasil yang akan diperoleh akan lebih dalam mengenai inovasi pelayanan public ini dengan melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi sehingga analisis yang dilakukan dapat menjadi sebuah tolak ukur selanjutnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan public.

¹⁸ Olivia Tyas Ardianti (2020) dengan judul “*Analisis Inovasi Pelayanan Pajak Daerah melalui Aplikasi EPPSON (Elektronik Pembayaran Pajak Daerah Aplikasi Solo Destination) di Kota Surakarta*”.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1. Inovasi Pemerintah Daerah

Albury dalam Yogi Suwarno secara lebih sederhana mendefinisikan inovasi sebagai *new ideas that work*. Ini berarti bahwa inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Inovasi dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat. Selanjutnya Albury secara rinci menjelaskan bahwa ciri dari inovasi yang berhasil adalah adanya bentuk penciptaan dan pemanfaatan proses baru, produk baru, jasa baru dan metode penyampaian yang baru, yang menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam hal efisiensi, efektivitas maupun kualitas.¹⁹ Hal ini menunjukkan bahwa inovasi merupakan suatu ide yang dapat diterapkan dengan di dalamnya memiliki nilai manfaat yang lebih sehingga dapat menghasilkan suatu perbaikan yang besar dalam hal efisiensi, efektivitas dan kualitas.

Gopalakrishnan dan Damanpur dalam Irwan Noor mendefinisikan inovasi pada dasarnya menunjukkan pada sesuatu yang baru, apakah berbentuk gagasan-gagasan baru, produk, metode atau bentuk pelayanan.²⁰ Dengan demikian, inovasi merupakan suatu hal baru yang dapat terwujud dalam berbagai bentuk yang dapat diterapkan. Inovasi adalah perubahan yang direncanakan, yang bertujuan untuk memperbaiki praktek-praktek yang berkaitan dengan semua sektor

¹⁹ Suwarno, Yogi. 2008. "Inovasi di Sektor Publik". Jakarta: STIA LAN. hlm 3

²⁰ Noor, Irwan. 2013. "Desain Inovasi Pemerintahan". Malang: UB Press. hlm 84

yang bersangkutan.²¹ Sedangkan Pollitt mengartikan inovasi sebagai kondisi yang diperlukan untuk modernisasi pemerintah dalam memenuhi tantangan sosial baru.²² Sehingga dapat dikatakan bahwa inovasi merupakan sebuah jawaban atau cara yang dapat disiapkan untuk menghadapi tuntutan masyarakat terkait dengan kebutuhan pelayanan dan di berbagai sektor.

Inovasi itu sendiri memiliki banyak definisi yang berbeda-beda, namun dapat diketahui bahwa inovasi memiliki atribut yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur atau penilaian dari pelaksanaan inovasi yaitu sebagai berikut :²³

1) Keuntungan Relatif

Sebuah inovasi haruslah memiliki tingkat kemanfaatan atau keuntungan yang dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau status sosial, kesenangan, kepuasan atau memiliki komponen yang sangat penting. Semakin menguntungkan bagi penerima, makin cepat tersebarnya inovasi.

2) Kompatibel

Inovasi juga memiliki tingkat kesesuaian antara inovasi dan nilai (values), pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Inovasi yang tidak sesuai dengan nilai atau norma yang diyakini oleh

²¹ Ibid., hlm 84

²² Prasetyo, Andjar. 2018. "Bunga Rapai Inovasi Berkelanjutan: Kepimpinan, Kebijakan, Sistem, Ekonomi, Lingkungan, dan Pemerintahan". Jakarta: Indocamp. hlm 46

²³ Sutirna. 2018. "Inovasi dan Teknologi Pembelajaran". Yogyakarta: CV Budi Utama, hlm 104

penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada.

3) Kompleksitas

Dalam hal ini, inovasi memiliki tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi bagi penerima. Suatu inovasi yang mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sukar dimengerti akan lama penyebarannya.

4) Trialabilitas

Inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Suatu inovasi yang dicoba akan cepat diterima oleh masyarakat. Hal ini apabila inovasi telah terbukti memiliki manfaat atau keuntungan. Sehingga, setiap individu memiliki kesempatan yang sama dalam memberikan penilaian kepada suatu inovasi.

5) Kemudahan diamati

Sebuah inovasi harus dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Mudah tidaknya diamati suatu hasil inovasi akan berdampak pada dapat diterapkannya atau tidak suatu inovasi tersebut. Apabila dalam pengamatan inovasi dapat berjalan dengan baik, maka inovasi tersebut dapat berjalan. Namun, apabila yang terjadi sebaliknya maka inovasi tersebut tidak dapat diterapkan.

Berdasarkan beberapa penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa inovasi merupakan suatu cara atau ide baru yang dapat terwujud

dalam berbagai bentuk serta memiliki nilai manfaat didalamnya. Suatu inovasi dapat dikatakan berhasil apabila telah mencapai suatu efisiensi, efektivitas maupun kualitas. Selain itu, dalam menilai suatu inovasi terdapat tolak ukurnya, yaitu 5 atribut diantaranya : Keuntungan Relatif, Kompatibel, Kompleksitas, Trialabilitas dan Kemudahan diamati.

1.6.2. Proses Inovasi

Proses keputusan inovasi merupakan suatu tahapan dimana seseorang mengetahui akan menerima atau menolak inovasi tersebut. Menurut Rogers, terdapat 5 tahapan mengenai proses keputusan inovasi yaitu, *Knowledge (Pengetahuan)*, *Persuasion (Persuasi)*, *Decision (Keputusan)*, *Implementation (Pelaksanaan)* dan *Confirmation (Konfirmasi)*. Berikut adalah penjelasan dari 5 tahapan proses keputusan inovasi.²⁴

1) Knowledge (Pengetahuan)

Proses keputusan inovasi dimulai dengan tahap pengetahuan, yaitu tahap dimana seseorang menyadari adanya suatu inovasi dan ingin tahu bagaimana fungsi inovasi tersebut.²⁵ Pengertian menyadari dalam hal ini adalah membuka diri untuk mengetahui informasi. Pada tahap ini, seseorang belum memiliki informasi mengenai informasi baru. Untuk itu, informasi mengenai inovasi tersebut harus disampaikan melalui berbagai saluran komunikasi yang ada. Tahapan ini juga dipengaruhi oleh beberapa karakteristik dalam pengambilan keputusan yaitu

²⁴ Romli, Khomsahrial. 2016. "Komunikasi Massa". Jakarta: Grasindo, .hlm.32

²⁵ Dini Putri Haryanto. 2007. "Inovasi Pembelajaran". Perspektif Ilmu Pendidikan - Vol. 16 Th. VIII Oktober 2007. hlm 104

karakteristik sosial ekonomi, nilai-nilai pribadi, dan pola komunikasi. Sedikitnya terdapat tiga tipe pengetahuan dalam tahap pengenalan inovasi yaitu kesadaran atau pengetahuan mengenai adanya inovasi. Tipe yang kedua adalah informasi yang diperlukan mengenai cara pemakaian atau penggunaan suatu informasi. Tipe pengetahuan yang ketiga adalah berkenaan dengan prinsip-prinsip berfungsinya suatu informasi.²⁶

2) Persuasion (*Persuasi*)

Pada tahap persuasi, individu memiliki rasa ketertarikan untuk mencari informasi mengenai inovasi. Tahap ini lebih menunjukkan sikap dari individu apakah suka terhadap inovasi yang telah diketahui melalui tahap pengetahuan. Inovasi yang dimaksud berkaitan dengan karakteristik inovasi itu sendiri, seperti kelebihan inovasi, tingkat keserasian, kompleksitas, dapat dicoba dan dapat dilihat. Jika pada tahap pengetahuan proses kegiatan mental yang utama bidang kognitif maka pada tahap persuasi yang berperan utama adalah bidang afektif atau perasaan.²⁷

3) Decision (*Keputusan*)

Pada tahap ini individu mengambil konsep dan menimbang keuntungan atau kerugian dari menggunakan inovasi dan memutuskan apakah akan

²⁶ Rogers. 1983. *Diffusion of Innovations*. London: The Free Press

²⁷ Dini Putri Haryanto, Op. Cit., Hlm 104

menerima atau menolak dari inovasi. Apabila individu memilih untuk menerima maka akan menjalankan inovasi, namun jika tidak maka inovasi tidak akan dijalankan. Banyak yang terjadi di tahap ini ialah, individu mencoba untuk menerima inovasi dari hal terkecil. Hal ini membuat inovasi terpecah menjadi beberapa bagian.

Perlu diperhatikan bahwa dalam kenyataannya pada setiap tahap dalam proses keputusan inovasi dapat terjadi penolakan inovasi. Misalnya terdapat penolakan pada tahap awal, maka dapat terjadi pula pada tahap kedua dan mungkin juga pada tahap selanjutnya. Terdapat dua macam penolakan inovasi yaitu :

- a) Penolakan aktif, dimana penolakan terjadi saat melalui proses mempertimbangkan untuk menerima inovasi atau mungkin sudah mencoba terlebih dahulu tetapi keputusan akhir menolak inovasi.
- b) Penolakan pasif, yang artinya penolakan inovasi tanpa adanya pertimbangan sama sekali.

4) Implementation (*Pelaksanaan*)

Tahap implementation dari suatu proses keputusan inovasi terjadi apabila seseorang menerapkan inovasi. Dalam tahapan ini, terjadi adanya suatu keaktifan baik mental maupun perbuatan. Keputusan menerima ide dibuktikan dengan adanya praktek di lapangan. Tahap implementation ini juga berlangsung dalam waktu yang cukup lama, tergantung keadaan dari inovasi itu sendiri. Dalam tahapan ini juga asih dapat terjadi adanya reinvention atau suatu penerapan kembali dari

inovasi dengan bentuk modifikasi. Hal ini belum tentu menjadi hal yang tidak baik, namun dapat merupakan suatu kebijakan dalam pelaksanaan inovasi dengan mengingat kondisi yang ada. Terkadang, memuat mengenai kelemahan dan kelebihan dari inovasi.

5) Confirmation (*Konfirmasi*)

Dalam tahap konfirmasi, seseorang mencari penguatan terhadap keputusan yang telah diambilnya dan ia dapat menarik kembali keputusan yang telah diterima. Tahap ini berjalan sesuai dengan kelanjutan dari seseorang tersebut menerima atau menolak inovasi. Dalam tahap ini ia membuktikan apakah keputusan untuk menerima dan menggunakan inovasi bermanfaat bagi dirinya. Apabila ternyata inovasi itu sesuai dengan harapannya maka ia akan meneruskan menggunakan inovasi itu sehingga menjadi suatu kebiasaan. Akan tetapi, apabila inovasi itu tidak sesuai dengan harapannya, ia akan menghentikan menerima dan menggunakan inovasi tersebut. Berdasarkan cepat lambatnya kepekaan seseorang terhadap inovasi, adaptor dapat dikategorikan menjadi lima jenis: (a) *inovator*, (b) *pemula/early adopter*, (c) *mayoritas awal/early majority*, (d) *mayoritas akhir/late majority*, dan (e) *terlambat/laggards*.

Demikian penjelasan dari kelima tahapan proses keputusan inovasi yang terjadi pada individu sebagai pengambil keputusan. Proses ini terutama terjadi dalam proses difusi inovasi yang sasaran utamanya merupakan anggota sistem sosial secara pribadi.

1.6.3. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan Publik merupakan kewajiban dari pemerintah dalam memenuhi hak setiap warganya. Hal ini untuk mempermudah tersampainya pelayanan pemerintah kepada masyarakat, maka perlu adanya model pelayanan publik. Menurut Sampson dan Menor, esensi pelayanan adalah suatu proses yang terdiri dari serangkaian tindakan, interaksi, aktifitas penting untuk menyampaikan jasa kepada pelanggan dimana dalam penyampaiannya ini terdapat tujuan menghasilkan keuntungan.²⁸ Hal ini berarti bahwa, suatu pelayanan publik merupakan suatu tindakan yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan jasa kepada individu lain dan atas jasa tersebut mendapatkan keuntungan. Selain itu, Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, mendefinisikan pelayanan publik sebagai :

“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk dapat memenuhi kebutuhan dari setiap individu sebagai penerima pelayanan dengan berdasarkan prinsip perundang-undangan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan pula pada pasal 1 :

²⁸ Indah, Lely. 2016. "Manajemen Pelayanan Publik: Menuju Tata Kelola Yang Baik". Malang: UB Press. hlm 2

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrative yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Hal ini tentu menunjukkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu keharusan yang dijalankan pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dalam memberikan pemenuhan kebutuhan terhadap masyarakat sebagai warga negara yang berhak mendapatkan pelayanan atas barang dan jasa dari pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

1.6.3.1 Prinsip –Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003, sebagai berikut :²⁹

1. Kesadaran Prosedur

Prosedur Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, harus mampu untuk memberikan suatu prosedur yang dapat secara mudah dipahami oleh masyarakat.

2. Kejelasan

Dalam pelayanan publik, kejelasan yang dimaksud adalah mengenai beberapa hal, antara lain ialah mengenai rincian biaya, persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, serta pihak penanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan publik.

3. Kepastian waktu

²⁹ Keputusan Menpan Noor 63 Tahun 2003

Bahwa, sebagai penyelenggara pelayanan diharapkan memiliki kepastian waktu kapan pelaksanaan pelayanan tersebut dapat dilaksanakan.

4. Akurasi

Segala sesuatu mengenai bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, diharapkan dapat memiliki prinsip akurasi yang jelas dan benar.

5. Kelengkapan Sarana dan prasarana

Terdapat sarana dan prasarana yang mendukung adanya pelayanan publik, termasuk peran teknologi di dalam pelayanan.

6. Keamanan

Dalam memberikan suatu pelayanan kepada publik, diharapkan terciptanya suasana keamanan dan kepastian hukum.

7. Tanggung Jawab

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik yang memiliki tugas untuk bertanggung jawab atas segala persoalan yang terjadi saat pelaksanaan pelayanan publik

8. Kemudahan Akses

Segala bentuk pelayanan diharapkan dapat dengan mudah ditemui oleh masyarakat, dan dapat dimanfaatkan secara baik. Termasuk adanya pemanfaatan teknologi di dalam pelaksanaan pelayanan publik.

9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemerintah harus menerapkan sikap disiplin serta ramah terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan.

10. Kenyamanan

Prinsip kenyamanan disini yang dimaksud ialah, segala bentuk fasilitas pelayanan publik diharapkan mampu menciptakan kenyamanan bagi penggunanya.

Hakekat pelayanan publik antara lain: ³⁰

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan publik
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Dari beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu tindakan yang dilakukan dengan tujuan untuk memberikan pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat atas barang dan jasa serta mengupayakan terciptanya kesejahteraan masyarakat.

1.6.3.2 Kualitas Pelayanan Publik

³⁰ Holle, Erick. 2011. "Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasin Dalam meningkatkan Publik Service." *Jurnal Sasi vol 17 No 3 Bulan Juli –September 2013*, hlm 23

Delly dalam Kamaruddin, mengemukakan bahwa pelayanan diberikan kepada masyarakat itu menuntut kualitas. Pelayanan diselenggarakan oleh pemerintah melalui aparaturnya walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan, namun tetap harus mengutamakan kualitas pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani.³¹ Sedangkan menurut Parasuraman dalam Arif, kualitas pelayanan publik merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan. Namun, definisi lain menurut Wyckoff mengungkapkan bahwa pengertian kualitas pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian akan kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.³²

Kualitas pelayanan prima dalam hal publik ini, menurut Sinambela bahwa terdiri atas :³³

- a) Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka
- b) Akuntabilitas, pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c) Kondisional, pelayanan sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi

³¹ Sellang, Kamaruddin. 2019. "Strategi dalam peningkatan Kualitas Pelayanan Publik". Qiara Media. hlm 19

³² Nataniel, Sofian. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan". Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 29 No. 1 Desember 2015. hlm 36

³³ Rahman, Mariati. 2017. "Ilmu Administrasi". Makasar: Cah Media. hlm 24

- d) Partisipatif, pelayanan yang dapat mendorong adanya partisipasi dari masyarakat
- e) Kesamaan hak, pelayanan tidak melakukan deskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suk,ras,agama,dan golongan lainnya
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban,yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Selain itu, untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat, terdapat 5 dimensi serqual menurut Zeithaml yaitu : ³⁴

- a) *Tangibels*, kualitas pelayanan yang berupa fisik seperti sarana dan prasarana
- b) *Reability*, Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya
- c) *Responsivess*, Kesanggupan untuk mebantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat
- d) *Assurance* , Kemampuan dan keramahan yang dimiliki oleh pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen

³⁴ Ibid,.hlm 25

e) *Emphaty* , Sikap tegas yang dimiliki oleh para pegawai namun tetap memiliki penuh perhatian kepada masyarakat sebagai konsumen.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam hal ini ialah pemberian suatu pelayanan barang atau jasa yang dimana hal tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Dalam memberikann pelayanan, pemerintah memiliki 10 prinsip yang harus dijalankan agar kualitas pelayanan yang tercipta sesuai dengan apa yang diharapkan, terdapat beberapa kualitas pelayanan prima diantaranya adalah transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Selain itu, terdapat 5 dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu *Tangibles, Reability, Responsivess, Assurance, dan Emphaty*.

1.6.3.3 Electronic Government

United Nation Development Programme (UNDP) mendefinisikan e-government sebagai berikut :³⁵

“E-government is the application of information and communication technology” atau dapat diartikan e-government adalah teknologi informasi dan komunikasi oleh institusi-institusi pemerintah.

Sedangkan menurut World Bank, *e-government* adalah

³⁵ Sari,Kusuma.2012.”Implementasi E-Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean and Good Governance di Indonesia’. JEAM Vol XI No. 1/2012.hlm 3

penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis dan kelompok terkait lainnya menuju *good governance*³⁶.

Konsep *E-government* telah dijelaskan dalam INPRES No. 3 Tahun 2003 yang dimana berkaitan dengan konsep *e-government* dalam INPRES No.6 Tahun 2001. Pada konsep *e-government* di dalam INPRES ini lebih menekankan pada strategi pengembangan *e-government* sebagai berikut ;

- a. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.

Dalam strategi ini, terdapat sebuah harapan dari masyarakat mengenai layanan publik yang terintegrasi. Kelancaran informasi yang dapat menunjang hubungan antar sektor atau lembaga di dalam pemerintahan, serta untuk memberikan dorongan kepada tingkat partisipasi masyarakat. Oleh Karena itu, hal ini menjadi salah satu faktor penting dalam suatu kebijakan.

- b. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.

Penataan manajemen dan prosedur kerja di dalam pemerintahan diharuskan untuk dapat mengadopsi suatu

³⁶ Ibid., hlm 2

teknologi informasi. Hal ini digunakan agar mobilisasi informasi antar stakeholders dapat terintegrasi dengan cepat. Penataan ini juga harus meliputi beberapa sasaran yang masing-masing secara holistic membentuk konteks pembentukan pemerintahan yang baik.

c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.

Kemajuan teknologi informasi dapat dimanfaatkan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Hal ini karena, pemerintah dalam menjalankan pelayanan membutuhkan banyak kemampuan dalam menangani setiap kebutuhan masyarakat. Tentu, dengan memanfaatkan teknologi informasi secara optimal ini dapat membantu proses dari kebijakan yang dijalankan.

d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya dijalankan oleh pemerintah saja, namun dengan adanya peran dunia usaha dan perkembangan teknologi yang begitu cepat maka pelayanan publik dapat dilakukan dengan menggunakan *e-government*.

e. Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat.

Pengembangan kapasitas SDM sebagai pihak yang

menyelenggarakan dan mengelola *e-government* sangat penting dilakukan. Hal ini karena akan menentukan keberhasilan dari *e-government* itu sendiri.

- f. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur

Perkembangan *e-government* pasti akan mengalami suatu perubahan dan ketidakpastian, untuk mengatasi hal tersebut maka seharusnya sedari awal telah melaksanakan secara sistematis rancangan mengenai perkembangan *e-government* lebih lanjut.

Pengembangan *e-government* merupakan salah satu langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu :³⁷

- (1) pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik

- (2) pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

³⁷ INPRES No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*

Menurut Hardiyansyah, manfaat dari penggunaan e-governement adalah sebagai berikut :³⁸

1. Peningkatan kualitas pelayanan, dimana pelayanan dapat diakses setiap saat oleh masyarakat karena adanya teknologi internet
2. Banyak proses yang dapat diakses melalui teknologi internet dimana hal ini akan menjadi lebih efisien dan efektif
3. Database dan proses terintegrasi akurasi data lebih tinggi. Hal ini bertujuan untuk dapat mengurangi kesalahan identitas dan lain-lain.
4. Proses dilakukan dengan transparan, karena semua proses berjalan secara online
5. Masyarakat dapat mengakses pemerintah secara cepat, dan linkage antar daerah bisa dengan mudah terkontrol

1.6.3.4 Jenis Relasi E-Government

Jika dilihat jenis relasi *e-government* menurut Indrajit adalah sebagai berikut ;³⁹

1. Government to Citizens (G2C)

G2C adalah penyampaian layanan publik dan informasi dari pemerintah ke masyarakat. Tipe G2C ini memiliki tujuan untuk dapat melakukan dan menjalin relasi atau kedekatan antara pemerintah dan masyarakat melalui saluran akses yang beragam.

³⁸ Selltang, Kamaruddin. Op. Cit., hlm 76

³⁹ Selltang, Kamaruddin, Op. Cit., hlm 74

Contohnya ialah, pajak online, layanan kesehatan dan *e-pasport*.

2. *Government to Business (G2B)*

G2B merupakan bentuk transaksi-transaksi elektronik yang dimana pemerintah menyediakan berbagai informasi yang diperlukan bagi kalangan bisnis untuk bertransaksi dengan pemerintahan. Tentu hal ini mengarah kepada pemasaran suatu barang dan jasa, sehingga dengan adanya relasi ini hubungan pemerintah dengan bisnis akan menghasilkan suatu peningkatan proses bisnis yang baik.

3. *Government to Government (G2G)*

G2G merupakan suatu pola komunikasi dan pertukaran informasi online antar departemen atau unit pemerintahan melalui integrasi berbasis data. Hal ini bertujuan untuk mempermudah mobilisasi antar pemerintahan dalam hal menyelenggarakan pemerintahan.

4. *Government to Employess (G2E)*

G2E adalah suatu relasi yang ditujukan untuk meningkatkan kesejahteraan para pegawai pemerintah yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan publik. Adanya relasi ini tentu diharapkan bahwa para pegawai pemerintah dapat bekerja sesuai dengan apa yang diharapkan, karena telah disediakan suatu ruang atau relasi dimana para pegawai pemerintahan ini ditingkatkan taraf hidupnya. Misalnya adalah adanya suatu asuransi

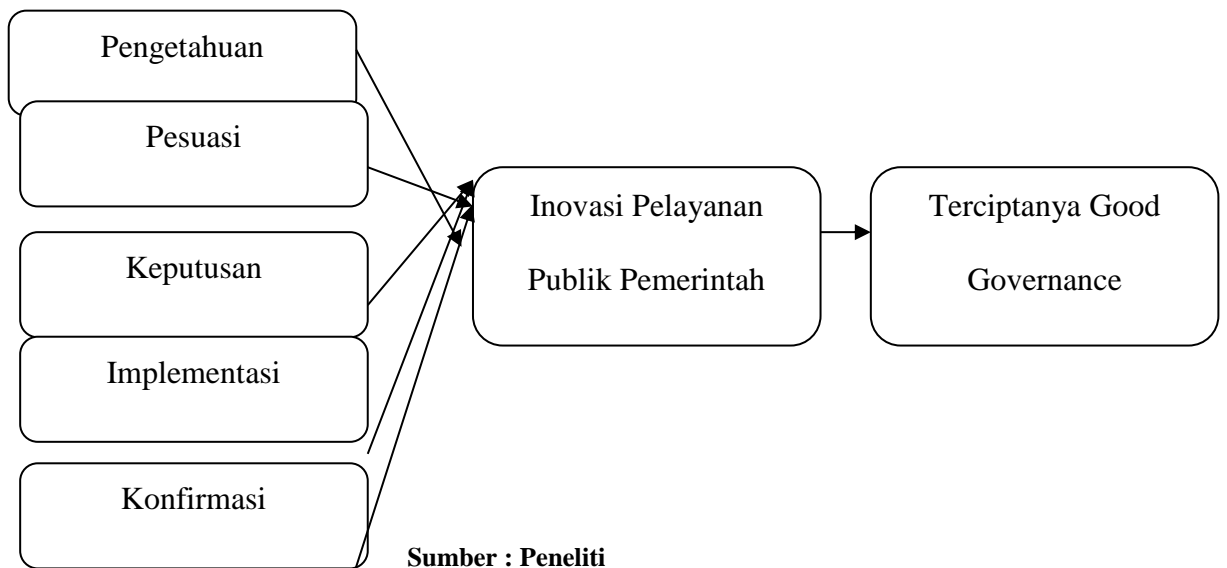
kesehatan.

Berdasarkan dari adanya jenis relasi antar pelaku di dalam *e-government* maka akan diketahui keberhasilan dari perkembangan dan pelaksanaan *e-government* baik dari G to C, G to B, G to G, dan G to E. Hal ini menjadi faktor yang penting, karena jika salah satu tidak berhasil maka akan mempengaruhi pola hubungan relasi yang lainnya dan tentunya akan

1.7 Kerangka Pikir

Bagan 1.1

Alur Kerangka Berpikir



Berdasarkan bagan diatas menunjukkan bahawa Inovasi LEK PAIJO dengan menerapkan e-government ini merupakan suatu bentuk inovasi pemerintah daerah yang memberikan pelayanan publik terhadap wajib pajak di Kota Semarang

sehingga dapat menciptakan *Good Governance*. Dampak dari adanya inovasi LEK PAIJO ini diharapkan mampu menghasilkan suatu perubahan.

Melalui LEK PAIJO sebagai bentuk inovasi pelayanan publik, tentu dapat mempengaruhi banyak hal terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Baik atau tidaknya dalam pelaksanaan inovasi LEK PAIJO ini akan tetap memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan publik yang juga memiliki keterkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, hal-hal terkait pelaksanaan inovasi LEK PAIJO ini perlu diuraikan oleh peneliti karena menyangkut dengan penerapan *e-government* seperti yang diharapkan dapat mencapai tujuannya yaitu terciptanya *good governance* dan pelayanan publik yang berkualitas.

1.8 Operasionalisasi Konsep

Definisi Operasional merupakan salah satu unsur yang dapat membantu bagi para peneliti untuk melakukan penelitian selanjutnya yang memiliki kesamaan variabel. Dalam hal ini, definisi operasional ialah petunjuk bagaimana variabel tersebut dapat diukur. Sehingga dalam penelitian yang akan dilakukan “Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah : Lek Paijo (Layanan Elektronik Pajak Daerah Sistem Jaringan Online) Untuk Menciptakan *Good Governance* di Kota Semarang” dapat didefinisikan sebagai berikut :

No	Konsep	Indikator	Sub Indikator
1.	<p>Inovasi merupakan sebuah gagasan baru yang hadir sebagai budaya birokrasi dalam pemerintahan yang bertujuan untuk melakukan sebuah bentuk perubahan pemerintahan yang baik (<i>good governance</i>) sehingga pelayanan publik yang diberikan berkualitas.</p>	<p>a. <i>Knowledge</i> (Pengetahuan)</p> <p>b. <i>Persuasion</i> (Persuasi)</p> <p>c. <i>Decision</i> (Keputusan)</p> <p>d. <i>Implementation</i> (Implementasi)</p> <p>e. <i>Confirmation</i> (konfirmasi)</p>	<p>a. Kondisi Pengetahuan Masyarakat</p> <p>b. Sosialisasi dan pelatihan</p> <p>c. Komunikasi Petugas Bapenda dalam merespon masyarakat</p> <p>a. Aplikasi Lek Paijo dapat diterapkan di Kota Semarang</p> <p>b. Sarana dan Prasarana Aplikasi Lek Paijo yang memadai</p> <p>c. Aplikasi Lek Paijo dilaksanakan sesuai dengan visi, misi dan SOP yang berlaku di Bapenda</p> <p>a. Mekanisme pelayanan Aplikasi Lek Paijo</p> <p>b. Kelebihan dan Kekurangan Aplikasi Lek Paijo</p> <p>a. Kondisi Respon Masyarakat</p> <p>b. Kondisi sebelum dan sesudah adanya Aplikasi Lek Paijo</p> <p>c. Kemungkinan diterapkan di Kecamatan dan OPD di Kota Semarang</p> <p>a. Kemampuan dan Keterampilan yang diberikan petugas Bapenda kepada Masyarakat</p>

			<ul style="list-style-type: none"> b. Hal-hal yang memberikan kemudahan bagi masyarakat
-	<p>Pelayanan Publik merupakan suatu kegiatan interaksi yang dilakukan oleh pemerintah/penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan suatu pemenuhan kebutuhan bagi masyarakat baik berupa barang/jasa atau pelayanan administrasi kenegaraan sesuai dengan undang-undang yang berlaku.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. <i>Tangibels</i> b. <i>Reability</i> c. <i>Responsiveness</i> d. <i>Assurance</i> e. <i>Emphaty</i> 	<ul style="list-style-type: none"> a. Fitur/Fasilitas yang diberikan dalam Aplikasi Lek Paijo b. Kerapian petugas Bapenda daam memberikan pelayanan a. Kemudahan dalam mendapatkan informasi Aplikasi Lek Paijo b. Ketepatan Aplikasi Lek Paijo a. Kejelasan petugas Bapenda dalam memberikan arahan b. Kemampuan petugas a. Kesesuaian pelayanan yang diberikan oleh Petugas Bapenda b. Kejujuran yang diberikan oleh petugas Bapenda dalam memberikan pelayanan c. Keakuratan dan Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Petugas Bapenda a. Keramahan petugas b. Kesabaran petugas c. Keadilan petugas

		<p><i>f. Kepuasan Wajib Pajak</i></p>	<p>a. Kepuasan masyarakat wajib pajak b. Manfaat yang diterima oleh masyarakat wajib pajak</p>
--	--	---	--

1.9 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan kumpulan prosedur, skema dan algoritma yang digunakan sebagai alat ukur atau instrument dalam pelaksanaan penelitian.⁴⁰ Sedangkan menurut Sugiyono, definisi metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Untuk mencapai tujuan yang diperlukan dibutuhkan metode yang relevan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.⁴¹ Metode penelitian sendiri dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan *mix-methods*.

1.9.1. Desain dan Tipe Penelitian

Penelitian yang dilakukan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Semarang ini menggunakan metode penelitian campuran/kombinasi (*mix methodology*). *Mixed method* menghasilkan fakta yang lebih komprehensif dalam meneliti masalah penelitian, karena peneliti memiliki kebebasan untuk menggunakan semua alat pengumpul data sesuai dengan jenis data yang dibutuhkan. *Mixed Methods Research* juga disebut sebagai sebuah metodologi yang memberikan asumsi filosofis dalam menunjukkan arah atau member

⁴⁰ Timotius, Kris. 2017. "Pengantar Metodologi Penelitian". Yogyakarta: Andi Offset. hlm 5

⁴¹ Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta, 2007, hlm. 67

petunjuk cara pengumpulan data dan menganalisis data serta perpaduan pendekatan kuantitatif dan kualitatif melalui beberapa fase proses penelitian⁴². Tipe penelitian mix method ini menggabungkan antara penelitian kualitatif dan kuantitatif. Hal ini dikarenakan peneliti ingin mencoba mendalami fenomena yang terjadi di lapangan sekaligus ingin mengetahui kepuasan masyarakat sebagai wajib pajak.

Metode penelitian kualitatif merupakan metode untuk melakukan eksplorasi dan memahami makna oleh sejumlah individu atau sekelompok orang yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting seperti mengajukan pertanyaan dan prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara interaktif mulai dari tema umum dan memberikan penafsiran makna data.⁴³ Adapun cara yang dapat dilakukan peneliti dalam mengumpulkan data adalah dengan wawancara mendalam, observasi kepada informan di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang.

Sedangkan penelitian kuantitatif, merupakan metode untuk menganalisa dan menampilkan data dalam bentuk numerik jika dibandingkan dengan naratif. Penulis memilih ini karena ingin menyajikan mengenai tingkat kepuasan wajib pajak di Kota Semarang akibat dari dampak adanya inovasi pelayanan publik LEK PAIJO. Adapun langkah yang dapat peneliti lakukan

⁴² John W. Creswell, *Research Design; Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014, hlm.5

⁴³ *Ibid.*, hlm.5

dalam mengumpulkan data ialah dengan melakukan wawancara dan memberikan kuisioner kepada wajib pajak di Kota Semarang.

Dengan demikian, dengan beberapapertimbangan yang telah di jelaskan, maka penelitian ini bersifat mixed metode, yaitu berusaha melakukan penelitian secara mendalam mengenai fenomena yang akan diteliti yaitu mengenai pelaksanaan dari inovasi LEK PAIJO yang ditinjau dari proses pengambilan keputusan inovasi serta tingkat kepuasan masyarakat terkait adanya inovasi pelayanan publik daerah LEK PAIJO di Kota Semarang ini.

Tipe penelitian mixed method ini yang bertujuan untuk menggambarkan fakta-fakta, argument, sifat dan latar belakang hubungan antara fenomena yang diselidiki, hubungan kausalitas atas fenomena yang terjadi pada penelitian ini. Pendekatan Penelitian yang cocok untuk peniltian ini ialah pendekatan deskriptif, karena ingin mengungkapkan berbagai hal terkait inovasi LEK PAIJO di Kota Semarang yang ditinjau dari tahapan difusi inovasi dan serta tingkat kepuasan wajib pajak dengan adanya inovasi LEK PAIJO di Kota Semarang ini.

1.9.2 Situs Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Badan Pendapatan

Daerah Kota Semarang. alasan peneliti memilih lokasi ini adalah :

- a. Bapenda Kota Semarang yang meluncurkan inovasi LEK PAIJO
- b. Inovasi LEK PAIJO di Indonesia baru diterapkan dan hanya ada di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang

- c. Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Pemerintah Kota Semarang berhasil meraih predikat emas ajang “*Best Quality Chocie 2019*” oleh ESQR di Berlin, Germany
- d. Jarak dapat ditempuh oleh peneliti

1.9.3 Subjek Penelitian/Informan

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian.⁴⁴ Subjek penelitian ini juga berhubungan dengan pihak-pihak yang terlibat secara langsung di dalam inovasi pelayanan publik pemerintah daerah LEK PAIJO di Kota Semarang. Untuk memperdalam kajian, aktor utama yang ada di dalam inovasi pelayanan publik pemerintah daerah LEK PAIJO ini diminta secara langsung untuk menjelaskan mengenai inovasi pelayanan publik pemerintah daerah LEK PAIJO. Aktor yang terlibat di dalam perencanaan dan penerapan inovasi pelayanan publik pemerintah daerah LEK PAIJO, serta aktor yang merasakan dampak dari penerapan inovasi pelayanan publik pemerintah daerah LEK PAIJO yaitu masyarakat wajib pajak di Kota Semarang. Para aktor atau informan ini dipilih menggunakan teknik random sampling dengan tujuan mendapatkan data yang lebih akurat. Dalam penelitian ini,

⁴⁴ Lexy.J.Moleong.Metodologi Penelitian Kualitatif.Bandung:PT Remaja Rosdakarya,2006.hlm.132

para informan di ambil sampelnya dengan menggunakan rumus untuk jumlah populasi yang kecil atau jumlah populasi diketahui.

Pengambilan sampel dengan cara yang tepat dapat menggambarkan kondisi populasi yang sesungguhnya dengan akurat. Dara yang diperoleh dari sampel harus benar-benar mengambil sampel yang dapat mewakili populasi yang ada. Sampel representatif atau sampel yang benar-benar dapat mewakili populasinya ini ialah sampel yang memiliki ciri dari karakteristik populasinya.

Dalam hal ini, peneliti menggunakan teknik *probability sampling* yaitu merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama kepada setiap anggota dan menggunakan simple random sampling, yaitu merupakan teknik pengambilan sampel yang paling sederhana. Pada informan penelitian ini, sampel dipilih secara acak dari jumlah kelurahan wajib pajak di Kota Semarang 2019 yaitu :

Tabel 1.1
Data Jumlah Wajib Pajak Kota Semarang Tahun 2019

No	Kecamatan	Jumlah Kelurahan	Jumlah Wajib Pajak
1	Pedurungan	12	61.170
2	Tembalang	12	65.774
3	Banyumanik	11	46.785
4	Semarang Selatan	10	16.179

5	Ngaliyan	10	50.575
6	Semarang Timur	10	18.851
7	Semarang Utara	9	28.225
8	Gajahmungkur	8	16.101
9	Candisari	7	16.083
10	Gayamsari	7	15.901
11	Tugu	7	10.724
12	Semarang Barat	16	38.891
13	Gunung Pati	16	44.606
14	Semarang Tengah	15	18.510
15	Mijen	14	34.753
16	Genuk	13	35.913
	JUMLAH	177	519.041

Sumber : Buku Manual Profil Badan Pendapatan Daerah kota Semarang

Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin yang dapat merepresentasikan populasi yang ada berdasarkan tempat tinggal wajib pajak di Kota Semarang tahun 2019. Pengambilan sampel diacak dari jumlah populasi yaitu 519.041 dan pengambilan kesalahan sebesar 10%. Hal ini dikarenakan sangat cocok dengan teknik pengambilan yang menggunakan random sampling. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Gay Mills dan Airasian yang mengatakan bahwa untuk populasi metode deskriptif minimal 10%.⁴⁵

⁴⁵ Alwi, Idrus. 2015. "Kriteria Empirik Dalam Menentukan Ukuran Sampel Pada Pengujian Hipotesis Statistika dan Analisis Butir". Jurnal Normatif 2(2). hlm141

Salah satu metode yang dapat menentukan jumlah sampel ialah rumus Slovin, sebagai berikut :⁴⁶

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : *error tolerance*

Berdasarkan rumus diatas, maka jumlah sampel pada penelitian ini adalah :

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$
$$n = \frac{519.041}{1 + 519.041 \cdot 10\%^2}$$
$$n = \frac{519.041}{1 + 5190,41}$$
$$n = \frac{519.041}{5191,41}$$

n = 99,981 atau dibulatkan menjadi 100

Jadi, berdasarkan hitungan tersebut, maka sampel penelitian ini berjumlah 100 responden yang terdapat di Kota Semarang. Cara yang digunakan untuk menentukan responden di ambil secara random dan juga menggunakan *sampling non probabilitas purposive*, yang dimana teknik ini digunakan untuk menentukan sampel informan yang dimana menggunakan pertimbangan tertentu. Pertimbangan

⁴⁶ Setiawan, Nugraha. 2007. "Penentuan Ukuran Sampel Memakai Rumus Slovin dan Tabel Krejcie Morgan". Fakultas Peternakan Universitas Padjadjaran. hlm 5

yang dimaksud adalah informan wajib pajak yang menggunakan inovasi LEK PAIJO dan dianggap tahu.

2 Jenis Data dan Sumber Data

Pemahaman mengenai berbagai macam sumber data merupakan bagian yang sangat penting bagi peneliti, karena ketetapan memilih dan menentukan jenis sumber data akan menentukan ketepatan dan kekayaan data atau informasi yang diperoleh tanpa adanya sumber data. Dari jenis data yang diperlukan untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan dengan baik, maka jenis data tersebut dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Data primer merupakan jenis sumber data yang diperoleh langsung dari informan atau narasumber yaitu berupa jawaban langsung dari berbagai pertanyaan yang diajukan oleh peneliti dalam melakukan pengumpulan data yang diperoleh dari Badan Pendapatan Daerah karena merupakan instansi pemerintah yang mencetuskan LEK PAIJO, serta Masyarakat Wajib Pajak di Kota Semarang yang berpartisipasi dalam pelaksanaan LEK PAIJO.
- b. Data sekunder merupakan jenis sumber data yang bersumber dari media tulis, seperti buku, jurnal, arsip, koran, internet, tabel atau grafik dan majalah yang dilakukan oleh pihak lain. Khususnya menyangkut pelaksanaan inovasi pelayanan publik pemerintah daerah LEK PAIJO . Data sekunder lainnya ialah argument atau pendapat yang diperoleh dari berbagai pihak informan yang berkaitan dengan tema yang dipilih dalam penelitian ini. Serta

analisis dokumen yang dapat membantu dalam melengkapi hasil penelitian ini.

3 Teknik Pengumpulan data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data agar memperoleh data yang akurat, Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data meliputi :

a. Wawancara

Dalam penelitian ini pada umumnya wawancara tidak dilakukan secara terstruktur ketat. Wawancara dilakukan dengan pertanyaan yang bersifat “Open-ended” dan mengarah pada kedalaman informasi⁴⁷. Hal ini dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang relevan dengan pelaksanaan LEK PAIJO di Kota Semarang serta tingkat kepuasan wajib pajak yang menggunakan aplikasi LEK PAIJO dengan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah disiapkan dengan alat *interview guide*. Melalui alat tersebut akan lebih banyak informasi yang diperoleh.

b. Observasi

Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan secara langsung terhadap obyek penelitian. Teknik pengumpulan data yang dilakukan secara observasi atau pengamatan di lapangan ini untuk memperkuat data

⁴⁷ John W Creswell.2008.*Research Design: Pendekatan metode kualitatif,kuantitatif,dan Campuran*.Belajar Pustaka:Bandung

yang diperoleh peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengamati aparatur Badan Pendapatan Daerah dalam memberikan pelayanan terkait inovasi LEK PAIJO, dan juga mengamati masyarakat wajib pajak sebagai pengguna dari inovasi LEK PAIJO ini. Dari observasi atau pengamatan ini akan diperoleh gambaran awal mengenai proses pelaksanaan LEK PAIJO di Kota Semarang.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dilakukan dengan melakukan pencatatan, analisa, ataupun meringkas dokumen dan juga surat, artikel maupun sumber-sumber lain yang berhubungan dengan Pelaksanaan LEK PAIJO di Kota Semarang.

d. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner yang digunakan oleh peneliti sebagai instrument penelitian, metode yang digunakan adalah dengan kuisoner tertutup.

4 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses pengolahan data kedalam bentuk yang lebih mudah dimengerti dan diinterpretasikan. Analisis dimulai sejak merumuskan masalah dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung sampai penulisan hasil penelitian. Dalam

menganalisa penelitian ini menggunakan analisis menurut Creswell sebagai berikut :⁴⁸

- a. Mempersiapkan data mentah untuk dianalisis. Meliputi transkrip wawancara, data lapangan, gambar atau temuan di lapangan lainnya dan membaca keseluruhan data
- b. Mengeksplorasi dan pengkodean data. Dalam tahap ini menulis catatan atau gagasan dari data yang diperoleh
- c. Menganalisis lebih detail dengan melakukan coding data, tahap ini bisa dilakukan secara manual maupun dengan computer
- d. Menerapkan proses coding untuk mendeskripsikan *setting*, orang-orang, kategori, dan tema-tema yang akan dianalisis.
- e. Menunjukkan dan menggabungkan tema atau deksripsi dari temuan yang disajikan kembali kedalam hasil penelitian
- f. Melakukan validasi keakuratan data hasil penelitia

Sedangkan untuk melakukan validasi data, menggunakan teknik triangulasi data. Teknik triangulasi data adalah suatu teknik yang digunakan untuk memastikan keabsahan data melalui *cross check* antara informan yang satu dengan yang informan yang

⁴⁸ Wijaya,Hengki.2018.”Analisis Data Kualitatif “.Makasar:STTJ.hlm 88

lainnya.⁴⁹ Dalam penelitian ini menggunakan 3 triangulasi, yaitu
.50

1. Trianggulasi Sumber Data

Trianggulasi Sumber Data ini dilakukan dengan cara mencari data dari banyak sumber informan, yaitu orang-orang yang terlibat langsung dengan objek kajian. Pada penelitian ini, peneliti menggali kebenaran informasi melalui berbagai metode dan sumber pengumpulan data. Data yang peneliti gunakan ialah, hasil transkrip wawancara, kuisioner dan dokumen lainnya yang dianggap relevan dengan penelitian ini.

2. Trianggulasi Metode

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan bermacam-macam metode pengumpulan data. Dalam penelitian ini pengumpulan data dengan metode wawancara, observasi, dokumentasi dan kuisioner.

⁴⁹Simatupang, Lono. 2006. "Metode, teori, Teknik Penelitian Kebudayaan". Yogyakarta: Pustaka Widyatama. hlm 109

⁵⁰ Ibid., hlm 110

3. Trianggulasi Teori

Trianggulasi Teori ini dimana tahapan peneliti untuk melakukan pengkajian dari berbagai teori yang relevan sehingga dalam hal ini tidak digunakan sebagai teori tunggal tetapi teori jamak.