

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era globalisasi saat ini telah membuat perubahan yang signifikan dengan ditandai perkembangan dan kemajuan teknologi, yang membuat suatu pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien. Terwujudnya pelayanan yang prima dalam arti pelayanan yang cepat, tepat, adil dan akuntabel merupakan harapan bagi setiap instansi / lembaga / organisasi pelayanan publik. Pelayanan publik yang prima bukan sekedar mengikuti trend global melainkan sebagai suatu langkah strategis dalam upaya meningkatkan akses dan mutu layanan kepada masyarakat. Sejalan dengan perkembangan teknologi yang semakin maju pengelolaan suatu organisasi baik organisasi pemerintah maupun swasta dituntut untuk menjadi lebih produktif dan profesional. Sehingga organisasi tersebut akan mampu bertahan dengan seiring perkembangan zaman.

Digitalisasi tata kelola pemerintahan ini juga merupakan langkah nyata reformasi birokrasi yang bermuara pada peningkatan kualitas layanan publik. Seiring perkembangan zaman, birokrasi pemerintahan pun harus mampu beradaptasi. Implementasi e-government akan menekan praktik curang dalam birokrasi, seperti pungutan liar, suap menyuap, bahkan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

Konsep e-Government secara teoritik dipahami sebagai upaya untuk membangun hubungan yang baik antara pemerintah, masyarakat dan swasta hingga dapat menjadi lebih efisien, efektif dan transparan yang kesemuanya itu dapat dicapai dengan reformasi birokrasi baik itu pembenahan kelembagaan, sumberdaya manusia dan sistem. Penggunaan TIK dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas di instansi pemerintah, juga memperluas partisipasi publik.¹

Adanya E-Governemnet juga dilandasi oleh dasar hukum Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah BAB XXI tentang inovasi daerah, dari BAB XXI pasal 390 yang melandasi terciptanya Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi daerah. Landasan hukum tersebut menjadikan payung hukum bagi pemerintah daerah untuk mengadakan sebuah inovais daerah dimana saat ini pemerintah daerah berlomba – lomba menciptakan inovasi atau pembaharuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dan meskipun inovasi yang diciptakan tidak berhasil atau gagal, pemerintah daerah mendapat payung hukum dalam Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah BAB XXI tentang inovasi daerah, pasal 389 yang menyebutkan bahwa apabila tidak mencapai target atau sasaran maka aparatur sipil negara tidak dipidakan, sehingga demikian

¹ Isnaini Muallidin, AA.Agung Dewi Larantika, Atrika Iriani, Ika Devy Pramudiana. Konsep, Kerangka Pikir & Nilai *E-Government & E-Service*.

saat ini banyak sekali inovasi – inovasi yang ada pada pemerintahan daerah. Landasan hukum tersebut yang mendukung adanya peningkatan kualitas pelayanan melalui Teknologi Informasi Komunikasi menjadikan konsep e-government berkembang cukup pesat, salah satunya dalam bidang e-service, saat ini Indonesia sedang mengembangkan konsep smartcity.

Smart City merupakan sebuah konsep kota yang dapat mengintegrasikan pemerintah, masyarakat dan pihak swasta untuk mengelola kota secara optimal dan efisien. Smart City mampu menunjang suatu kota untuk memanfaatkan teknologi sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi secara cepat dan tepat. Smart City tidak hanya berkaitan dengan teknologi, konsep ini merupakan kombinasi antara teknologi yang sedang berkembang dengan pola pikir cerdas tentang penggunaan teknologi dalam sebuah organisasi (Supangkat, 2015). Salah satu bentuk Smart City ada di kota Surakarta dengan pelayanan publik digital yang terintegrasi dalam suatu aplikasi bernama “Solo Destination” inovasi aplikasi dari Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Surakarta yang menjadi pintu gerbang memasuki kota Surakarta. Solo Destination sejatinya merupakan peta digital dimana orang dapat mengakses berbagai tempat di Surakarta. Selain itu aplikasi ini memudahkan masyarakat berwisata baik kuliner maupun tempat unik serta sarana pendukung seperti hotel, took oleh-oleh, mesin atm dan banyak lainnya. Namun, tidak hanya itu aplikasi ini

terdapat fitur pengaduan masyarakat guna mempercepat proses penanganan persoalan, baik mengenai fasilitas umum maupun pelayanan publik.

Berbicara pelayanan publik, erat kaitannya dengan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas, maka dari itu Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah sebagai pengelolaan pendapatan dan pengeluaran Kota Surakarta ikut berpartisipasi memberikan inovasi pelayanan dibidang pajak dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi melalui aplikasi terintegrasi Solo Destination, dimana salah satu fiturnya ialah pelayanan publik berupa pajak daerah yang dikenal dengan nama EPPSON Online Pembayaran Pajak Solo Destination yang dirilis sejak tahun 2017, diharapkan dengan adanya inovasi ini mampu menghimpun lebih banyak pajak daerah Kota Surakarta serta dapat memberikan laporan yang transparansi kepada publik.

Keberhasilan Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Solo dalam bidang pelayanan pajak daerah melalui inovasi EPPSON Online Pembayaran Pajak Solo Destination meraih penghargaan top ten inovasi pelayanan publik dari Gubernur Jawa Tengah. Sistem pembayaran pajak online ini dinilai paling cepat dan mudah. Sebab wajib pajak (WP) tak lagi repot mengantre dan membuang waktu di hari kerja, pembayaran pajak bisa dilakukan kapan pun dan di mana pun. Bahkan hari libur dan di luar jam kerja pun bisa. Selain cepat dan mudah, inovasi ini jauh dari upaya korupsi, gratifikasi, dan pungli (pungutan liar). Sebab sistem ini

tidak lagi mempertemukan petugas dengan wajib pajak. Tidak ada lagi pembayaran cash. Upaya ini dinilai efektif untuk mencegah adanya penyalahgunaan jabatan dalam menyangkut pelayanan pajak dan keuangan. Keberhasilan ini didukung oleh beberapa factor, salah satunya mendapat dukungan dari pemimpin setempat dimana telah berkomitmen menjaga optimalisasi penerimaan pajak daerah melalui sistem secara online di Kota Surakarta dengan ditandai penandatanganan kerjasama dengan sejumlah OPD seperti Walikota Surakarta, Kapolres, Kejaksaan negeri, ketua DPRD, Kepala Perwakilan Bank Indonesia, Ketua PHRI, Ketua IPPAD disaksikan oleh KPK. Selain itu juga didukung oleh sarana infrastruktur, keseriusan untuk menciptakan inovasi pelayanan pajak yang berkualitas melalui pemanfaatan IT jelas membutuhkan dana yang tidak sedikit, sehingga BPPKAD berani menggelontorkan dananya untuk mengoptimalkan sarana dan infrastrukturnya dibidang teknologi guna mempercepat penyebaran informasi dan mengurangi kesalahan – kesalahan informasi pada pengguna inovasi pelayanan pajak daerah tersebut.

Terjadi kenaikan realisasi anggaran setelah diterapkannya sistem pembayaran melalui EPPSON, dimana pada tahun 2016 realisasi Pendapatan Asli Daerah sebesar 425.502.779.064 meningkat sebanyak 69% dari tahun sebelumnya 2015, pada tahun 2017 tepatnya mulai diterapkannya sistem pembayaran melalui EPPSON terjadi peningkatan yang cukup signifikan dimana realisasi Pendapatan Asli Daerah mencapai 527.544.249.700

meningkat sebanyak 83%. Dengan Penadapat pajak daerah menyumbang paling besar. Dengan ini dapat diketahui bahwa keberhasilan dari sistem pembayaran online EPPSON merupakan hasil kerja keras Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah. Faktor keberhasilan inovasi pelayanan pajak EPPSON oleh Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah menarik untuk diteliti mengenai keseriusannya dalam menciptakan inovasi pelayanan pajak daerah, dengan membandingkan sebelum dan sesudah adanya inovasi pelayanan pajak daerah Kota maka dari itu peneliti berusaha mendalami inovasi pelayanan pajak melalui EPPSON, sehingga peneliti merumuskan masalahnya sebagai berikut.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis merumuskan masalah yang akan dikaji secara mendalam sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan pajak daerah di Surakarta secara umum
2. Bagaimana hasil perbedaan sebelum dan setelah adanya inovasi pelayanan pajak daerah di Surakarta

1.3. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan – tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui lebih dalam mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan pajak daerah di Surakarta secara umum
2. Untuk mengetahui lebih dalam hasil perbedaan sebelum dan setelah adanya inovasi pelayanan pajak daerah di Surakarta

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak secara teoritis maupun praktis, antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memperkaya wawasan serta memberikan sumbangsih yang bersifat ilmiah, khususnya dalam inovasi pemerintah yang akan datang oleh kabupaten/kota yang ada di Indonesia. Konsep hasil penelitian diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dan khususnya untuk ilmu pemerintahan agar dapat mengembangkan ilmu yang berkaitan dengan bidang pelayanan publik yang inovatif. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan kemampuan berpikir mengenai penerapan teori yang telah didapat dari mata kuliah yang telah diterima kedalam penelitian yang sebenarnya serta dapat menjadi bahan penelitian lanjutan.

2. Manfaat praktis

- Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan kontribusi nyata bagi instansi terkait, khususnya kepada Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Surakarta dan dinas terkait lainnya. Dan umumnya kepada pemerintah sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam merumuskan suatu program yang lebih efisien.

- Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti dengan terjun langsung ke lokasi penelitian sehingga dapat mengasah ketrampilan peneliti. Dengan terjun langsung ke lokasi penelitian, maka peneliti dapat berinteraksi langsung dengan subjek – subjek penelitian untuk mendalami tujuan penelitian dalam rangka memperoleh data yang diperlukan.

- Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan masyarakat pada umumnya untuk mengetahui program yang dilakukan oleh pemerintah kota Surakarta. Sehingga masyarakat akan merasa terlibat dalam partisipasi secara berkesinambungan

1.5. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu menjadi salah satu studi literatur yang digunakan penelitian ini, yang pertama penelitian oleh Dewi Puspita Sari dan

kawan – kawan yang berjudul Inovasi Pelayanan Perizinan dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Makassar tahun 2013, hasil yang ditemukan dalam penelitian tersebut yaitu model inovasi pelayanan perizinan dalam rangka peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di lingkungan pemerintah Kota Makassar. Peningkatan penerimaan PAD lima tahun terakhir cukup signifikan dengan pertumbuhan ekonomi di Kota Makassar. Kecenderungan peningkatan penerimaan PAD inilah membuat pemerintah Kota Makassar mematok target PAD Kota Makassar tahun 2015 mencapai 1 triliun. Untuk mencapai target tersebut harus ada inovasi dan reformasi pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan khususnya izin usaha yang mampu mendorong iklim usaha. Yang kedua, penelitian oleh R Ahmad Buchari mengenai Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung tahun 2016 dengan hasil penelitiannya yaitu pelaksanaan program E-Kelurahan memberikan manfaat bagi kemudahan warga masyarakat dalam pencatatan data kependudukannya. Data tersebut dapat menjadi data utama dalam program-program selanjutnya yang berkaitan dengan bidang administrative sebuah kantor kewilayahan sebagai dasar data yang digunakan untuk program-program pemerintah yang akan dilakukan. Lalu yang ketiga, penelitian oleh Lusi Permatasari dan Lestariningsih Tahun 2017 yang berjudul Kinerja Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPPKAD) Kota Surakarta dalam

Meningkatkan Pendapatan Pajak Daerah dengan hasil penelitiannya yaitu Kinerja Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kota Surakarta dalam meningkatkan pendapatan pajak daerah ini sudah berjalan optimal dan mencapai target. Pajak daerah merupakan unsur penting dalam PAD sebagai penunjang pelaksanaan pembangunan nasional. Oleh karena itu kinerja BPPKAD lebih ditingkatkan lagi agar pendapatan pajak daerah semakin meningkat dan lebih optimal.

1.6. Landasan Teori

1.6.1. Inovasi Pelayanan

Inovasi dapat diartikan sebagai sesuatu yang baru dalam situasi sosial tertentu yang digunakan untuk menjawab atau memecahkan suatu permasalahan. Dilihat dari bentuk atau wujudnya “sesuatu yang baru” itu dapat berupa ide, gagasan, benda atau mungkin tindakan. Sedangkan dilihat dari maknanya, sesuatu yang baru itu bisa benar – benar baru yang belum tercipta sebelumnya yang kemudian disebut dengan innovation, atau dapat juga tidak benar – benar baru sebab sebelumnya sudah ada dalam konteks sosial yang lain yang kemudian disebut dengan discovery.

Inovasi adalah perubahan yang dilakukan secara terencana untuk memperbaiki praktik – praktik yang telah ada sebelumnya. Pernyataan tersebut sejalan dengan pernyataan bahwa inovasi adalah faktor penyebab perubahan, yang dalam hal ini seperti inovasi menurut pendapat Schumpeter,

yakni melalui inovasi maka akan didapat penambahan nilai dari produk, pelayanan, proses kerja, pemasaran, sistem pengiriman, dan kebijakan, tidak hanya bagi organisasi tetapi juga stakeholder dan masyarakat.

a) Indikator Inovasi

Indikator inovasi pelayanan publik menurut Rogers (dalam Yogi Suwarno, 2008:17-18):

- Relative Advantage atau Keuntungan Relatif.

Keuntungan relatif, sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Seorang adaptor inovasi akan berfikir tentang keuntungan terhadap diri/komunitasnya jika mengadopsi inovasi tersebut. hal ini dapat diukur berdasarkan nilai ekonomisnya dan kepuasan.

- Compatibility atau Kesesuaian.

Kompatibel, tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman lalu dan kebutuhan penerima. Inovasi akan cepat diterima oleh para adaptornya jika hal tersebut dianggap dapat memenuhi tujuannya serta sesuai dengan norma yang ada.

- Complexity atau Kerumitan.

Kompleksitas, yakni tingkat kesukaran untuk memahami dan menggunakan inovasi. Semakin mudah inovasi tersebut untuk

ditelapkan/diadopsi, maka semakin cepat pula penerimaan terhadap inovasi tersebut.

- Triability atau Kemungkinan dicoba.

Trialabilitas, yaitu dapat dicoba atau tidaknya hasil suatu inovasi. Inovasi akan cepat diterima jika hal tersebut mudah untuk dilakukan oleh para penerima inovasi/ pengadopsi.

- Observability atau Kemudahan diamati.

Observabilitas, yakni mudah tidaknya suatu hasil inovasi dapat dilihat. Itu artinya, bahwa hasil dari inovasi tersebut dapat diamati atau diketahui dengan mudah.

b) Ciri Inovasi

Inovasi mempunyai suatu sifat mendasar yaitu sifat kebaruan. Sifat kebaruan ini merupakan ciri dasar inovasi dalam menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi, atau penemuan yang lama, yang sudah tidak efektif dalam menyelesaikan suatu masalah atau menjawab suatu kebutuhan tertentu. Albury dalam Yogi Suwarno (2008:10) menjelaskan bahwa ciri dari inovasi adalah adanya bentuk dari suatu kegiatan penciptaan dan pemanfaatan yang meliputi proses, produk, jasa dan metode penyampaian yang bersifat baru dan menghasilkan suatu perbaikan yang lebih berkualitas, efektif dan efisien.

c) Proses Inovasi

Menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008: 98-99), proses inovasi bagi organisasi berbeda dengan proses yang terjadi secara individu. Sebagai sebuah organisasi, sektor public dalam mengadopsi produk inovasi akan melalui tahapan sebagai berikut.

1. Initiation (perintisan)

Tahapan perintisan terdiri atas fase agenda setting dan matching. Ini merupakan tahapan awal pengenalan situasi dan pemahaman permasalahan yang terjadi dalam organisasi. Dalam fungsi manajemen, initiation atau tahap perintisan sama halnya dengan planning yaitu perencanaan. Proses penentuan kegiatan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan dengan peincian (what, why, when, where, who, dan how). Pada tahapan agenda setting ini dilakukan proses identifikasi dan penetapan prioritas kebutuhan dan masalah. Pada tahap agenda setting ini dilakukan proses identifikasi dan penetapan prioritas kebutuhan dan masalah. Selanjutnya dilakukan pencarian dalam lingkungan organisasi untuk menentukan tempat dimana inovasi tersebut akan dipublikasikan. Tahapan ini sering memakan waktu yang sangat lama. Fase selanjutnya adalah matching atau penyesuaian. Pada tahap ini permasalahan telah teridentifikasi dan dilakukan penyesuaian atau penyeteraan dengan inovasi yang hendak

diadopsi. Tahapan ini memastikan feasibility atau kelayakan inovasi untuk diaplikasikan di organisasi tersebut.

2. Implementation (pelaksanaan)

Pada tahapan ini peretintisan telah menghasilkan keputusan untuk mencari dan menerima inovasi yang dianggap dapat menyelesaikan permasalahan organisasi. Tahapan implementasi ini terdiri dari fase redefinisi, klarifikasi, dan rutinisasi. Dalam fungsi manajemen, implementation atau tahap pelaksanaan sama halnya dengan organizing (pengorganisasian), staffing (pengaturan staf), directing (pengarahan), budgeting (penganggaran).

Pada masa redefinisi, inovasi sudah melewati proses reinvention, sehingga lebih dekat mengakomodasi kebutuhan organisasi. Pada fase ini, baik inovasi maupun organisasi meredefini masing – masing dan mengalami proses perubahan untuk saling menyesuaikan. Fase klarifikasi adalah terjadi ketika inovasi sudah digunakan secara meluas dalam organisasi dan mempengaruhi seluruh elemen organisasi dalam keseharian kerjanya. Fase klarifikasi ini membutuhkan waktu lama, karena mempengaruhi budaya organisasi secara keseluruhan, sehingga tidak sedikit yang kemudian justru gagal dalam pelaksanaannya. Proses adopsi yang terlalu cepat justru menjadi kontra produktif akibat resistensi yang berlebihan. Fase rutinitas adalah fase dimana inovasi sudah dianggap sebagai bagian dari

organisasi. Inovasi tidak lagi mencirikan sebuah produk baru atau acara baru, karena telah menjadi bagian rutin penyelenggaraan organisasi.

d) Tahapan Inovasi

Suatu penemuan yang baru pasti melewati sebuah proses baik itu proses yang singkat (bahkan ada yang terkesan kebetulan) maupun sebuah proses yang panjang dimana melibatkan sebuah penelitian yang dilakukan dengan matang baik itu dilakukan oleh seseorang individu atau melibatkan serangkaian individu.

Akan tetapi setidaknya ada dua tahapan khusus yang dilewati, yaitu discovery dan invention :

1. Discovery

dimaknai sebagai penemuan unsur-unsur kebudayaan baru yang sebenarnya unsur yang ditemukan itu sudah ada, baik itu berupa ide yang baru atau alat yang baru yang dihasilkan oleh seseorang atau rangkaian beberapa orang dari suatu masyarakat.

2. Invention

dimaknai sebagai penciptaan sesuatu yang baru (benar-banar baru atau belum ada sebelumnya). Penciptaan ini bisa berasal dari proses perbaikan dan penyempurnaan terhadap sesuatu yang sudah ada. Penemuan baru dalam tahap invention betul-betul sudah bisa digunakan oleh masyarakat.

Menurut Everett M. Rogers (2003) pada jurnal Dayang Erawati Djamrut tentang inovasi pelayanan publik di kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda bahwa sebuah inovasi dapat ditunjang oleh beberapa faktor pendukung seperti:

1. Adanya keinginan untuk merubah diri, dari tidak bisa menjadi bisa dan tidak tahu menjadi tahu.

Di dalam suatu organisasi dibutuhkan keinginan dari tiap anggota untuk melakukan perubahan ke arah yang lebih baik lagi. Keinginan untuk merubah diri tersebut dapat berupa usaha dari anggota organisasi untuk menambah kemampuannya sehingga yang dari sebelumnya tidak bisa menjadi bisa

2. Adanya kebebasan untuk berekspresi

Kebebasan berekspresi yang dimaksud disini ialah terbukanya organisasi dari masukan – masukan yang diberikan oleh para anggota organisasi, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan perubahan ke arah yang lebih baik lagi

3. Adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif

Adanya pembimbingan atau penanggungjawab dalam sebuah inovasi sangat dibutuhkan, terutama yang berwawasan luas dan kreatif. Dengan demikian, inovasi dapat berkembang ke arah yang lebih baik lagi

4. Tersedianya sarana dan prasaran

Inovasi dapat ditunjang apabila sarana dan prasarana dalam organisasi tersedia sesuai dengan kebutuhan organisasi

5. Kondisi lingkungan yang harmonis, baik lingkungan keluarga, pergaulan, maupun sekolah.

Keharmonisan yang ada di dalam lingkungan keluarga, pergaulan maupun sekolah dapat menumbuhkan seseorang untuk memunculkan ide, gagasan, maupun pikiran – pikiran yang dimiliki untuk mendorong sebuah inovasi

1.6.2. *E-Government*

Tapscott dan Caston (dalam Haque, 2012) berpendapat bahwa TIK telah menyebabkan "pergeseran paradigma" dari sistem birokratik menuju e-government. Perubahan paradigma ini dalam organisasi sektor publik menyebabkan adanya Fleksibilitas, jaringan organisasi, vertikal/integrasi horizontal, kewirausahaan yang inovatif, pembelajaran organisasi, mempercepat strategi pemberian layanan, dan pelanggan didorong mengganti paradigma birokrasi tradisional ditandai dengan Modernisasi Organisasi Sektor Publik: Meningkatkan Koordinasi dan Komunikasi oleh aplikasi

Teknologi e-Government, efisiensi produktif internal rasionalitas fungsional, departementalisasi, kontrol hirarkis, dan aturan manajemen berbasis TI.²

1. Definisi *E – Government*

Indrajit (2002,h.4) mengungkapkan bahwa EGovernment merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholder); dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan memperbaiki mutu kualitas pelayanan yang berjalan.

2. Manfaat *E – Government*

Manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep e-government :
(Indrajit, 2002)

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis dan industry) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, control dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan Good Corporate Governance.

² Isnaini Muallidin, AA.Agung Dewi Larantika, Atrika Iriani, Ika Devy Pramudiana. Konsep, Kerangka Pikir & Nilai *E-Government & E-Service*.

- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak berkepentingan.
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan public secara merata dan demokratis.

3. Tipologi Pelayanan *E-Government*

- a. Publish, yaitu komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat melalui internet.
- b. Interact, yaitu komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan terdapat fasilitas searching dan diskusi.

- c. Transact, yaitu merupakan interaksi dua arah hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya³

4. Pendekatan dan Interaksi

Dengan adanya manfaat diatas, maka pola hubungan pemerintahan dalam e-government menjadi sangat multiple dengan runag lingkup yang sangat meluas. Menurut Al Seibie dan Irani, pola pendekatan dan interaksi yang terhubung menggunakan e-*Government* bisa dibagi sebagai berikut:

a. G2C (*Government to Citizen*)

Fokus utama dari kategori ini adalah hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Misi dari e-*Government* adalah menyediakan dukungan untuk masyarakat dimanapun dan kapanpun dengan melakukan layanan *online* seperti melakukan layanan pencari kerja secara *online*, mencari detail dari departemen atau memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses membuat keputusan, seperti pemilu.

b. G2B (*Government to Business*)

Fokus utamanya adalah seluruh transaksi elektronik antara pemerintah dan organisasi bisnis. Bisnis sama seperti masyarakat melakukan

³ R Ahmad Buchari. 2016. Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung.

transaksi dengan pemerintah, seperti membayar pajak iklan, reklame, air atau administrasi.

c. G2G (*Government to Government*)

Fokus utama dari kategori ini adalah hubungan antara pemerintah itu sendiri (internal organisasi), atau antara pemerintah, agensi pemerintah atau fasilitas komunikasi antara kantor pemerintah yang berbeda lokasi.

d. G2E (*Government to Employee*)

Fokus utama dari kategori ini adalah produktivitas dari pemerintah dan para pegawainya agar mampu menyusun interaksi yang lebih efektif kedepannya. Layanan G2E termasuk informasi dalam aturan pemerintah, kebijakan dan hak sipil.⁴

A. *E-Service*

Dalam perkembangan, *e-Service* telah menggantikan model pelayan yang bersifat tradisional dan juga *self service*. Menurut Surjadjaya, Ghosh & Anthony (Ojasalo,2010), ada beberapa perbedaan utama antara tradisional dan *e-Service*. Juga, ada perbedaan antara *self-service* dan *e-Service*. Dalam layanan tradisional, hanya orang atau karyawan yang terlibat dalam tatap muka dari pertemuan layanan. Sedangkan dalam *e-Service*, karyawan yang

⁴ Isnaini Muallidin, AA.Agung Dewi Larantika, Atrika Iriani, Ika Devy Pramudiana. Konsep, Kerangka Pikir & Nilai *E-Government & E-Service*.

terlibat dalam antarmuka, dimediasi oleh Internet. Selain itu, selama pertemuan *e-Service*, pelanggan dibatasi untuk mendengar dan melihat, dalam layanan tradisional, pelanggan dapat merasakan pelayanan dengan menggunakan semua indra mereka. Selain itu, layanan tradisional dibatasi oleh jarak dan jam buka, sedangkan *e-Service* telah secara substansial dihapus hambatan tersebut. Perbedaan antara *self-service* dan *e-Service* berhubungan dengan aspek-aspek berikut. Dalam operasi *self-service*, pelanggan harus pergi ke pusat TIK untuk menerima layanan. Dalam *e-Service*, pelanggan dengan mudah dapat menerima layanan melalui Internet di rumah atau tempat lain. *e-Service* lebih fleksibel daripada *self-service* yang dibatasi oleh lokasi.

1. Definisi *E-service*

Menurut Hasan, Shebab, dan Peppard (2011) mengatakan bahwa pengertian dari *e-Service* sebagai penyediaan layanan melalui jaringan elektronik seperti internet. Selain itu, *e-Service* sebagai: kunjungan awal dari *homepage* sampai layanan yang diminta komplit atau produk akhir telah disampaikan dan layak digunakan.

Gagasan *e-Service* meliputi tidak hanya layanan yang diberikan oleh organisasi layanan khas, tetapi juga mereka yang disediakan oleh produsen barang yang keberhasilannya tergantung pada kualitas layanan mereka.

Dengan demikian, itu adalah menyeluruh konsep *customer-centric*. Di lembaga pemerintah, *e-service* mengacu pada pengiriman informasi dan

peningkatan layanan online melalui internet atau alat digital lainnya untuk semua pemangku kepentingan (masyarakat, dunia usaha, dan anggota masyarakat lainnya).

2. Manfaat *E-Service*

Menurut Batagan, Pocovnicu, dan Capisizu (2009) mengatakan bahwa dengan adanya *e-Service* dapat membawa sejumlah besar manfaat bagi pengguna, antara lain, yaitu:

- a. Membiasakan individu dengan informasi elektronik dan mendidik mereka tentang manfaat menggunakan teknologi canggih.
- b. Memungkinkan telecommuting.
- c. Menyediakan sistem informasi yang terintegrasi dengan sosial, budaya dan ekonomi aspek individu.
- d. Keterbukaan informasi
- e. Menghilangkan hambatan waktu dan lokasi
- f. Meningkatkan akuisisi data, transformasi dan pengambilan, seperti kecacauan data dalam penyedia layanan tradisional
- g. Meningkatkan penggunaan kembali informasi
- h. Mengurangi waktu
- i. Mengurangi biaya Meningkatkan akses informasi untuk pengambilan keputusan
- j. Menumbuhkan hubungan yang lebih baik dengan pelanggan

- k. Mengurangi biaya overhead seperti administrasi manfaat
- l. Proses Kecepatan turnover seperti penggantian biaya Memungkinkan pencarian volume besar data heterogen (dokumen, halaman, database, pesan, multimedia)

3. Karakteristik *E-Service*

Penelitian yang ada telah diidentifikasi dan menyarankan beberapa karakteristik khusus yang berkaitan dengan *e-Services*. Karakteristik ini dapat dilihat dalam tabel Tabel 3. Gronroos, Heinonen, Isoniemi dan Lindholm mengembangkan model Net Offer untuk pasar virtual (2000). Dalam model mereka adalah layanan inti, seperti bioskop. Layanan inti ini ditambah menjadi ketergantungan internet dengan konsep layanan, partisipasi pelanggan, dan komunikasi. Dengan memfasilitasi pengguna yang berorientasi komunikasi dengan internet membantu pelanggan untuk membeli dan mengonsumsi barang dan jasa yang ditawarkan lewat internet. Melalui komunikasi ini dan dengan asumsi keterampilan partisipasi pelanggan yang tepat, maka kualitas proses penawaran internet ditingkatkan dan pelanggan dapat merasakan kualitas hasil apa yang ditawarkan. Rust dan Lemon (2001) menjelaskan peran layanan di dunia maya. Mereka berpendapat bahwa strategi *e-Service* perlu berpusat pada aliran interaktif informasi antara pelanggan dan perusahaan. Sifat

sebenarnya dari e-service adalah menyediakan konsumen dengan pengalaman yang unggul sehubungan dengan aliran interaktif informasi. Karena Internet adalah link komunikasi dan dua arah dengan pelanggan.. Juga, mereka termasuk penyesuaian dalam *real-time* dari penawaran perusahaan berdasarkan masukan pelanggan. Selain itu, mereka menutupi pengembangan kolaboratif produk, peluang baru untuk akses oleh pelanggan, dan baru "membeli" saluran. Selain itu, mereka termasuk kesempatan belum pernah terjadi sebelumnya untuk mengembangkan kunci pelanggan perusahaan aset-nya.

Van Riel, Liljander dan Jurriens (2001) menyarankan konseptualisasi *e-Service*. Model mereka dari *e-Service* yang menawarkan meliputi lima komponen. Mereka adalah layanan inti, layanan memfasilitasi, jasa penunjang, layanan pelengkap, dan *user interface*. Layanan inti meliputi, misalnya, jurnal, berita, saran, tampilan buku medis, dan informasi tentang produk baru. Memfasilitasi layanan memerlukan, misalnya, arsip, fasilitas pencarian, fungsi bantuan, rekening online, dan browsing. Jasa pendukung meliputi, misalnya, diskusi kelompok, tes pengetahuan, link, dan informasi perusahaan. Layanan pelengkap meliputi, misalnya, informasi perjalanan, men-download software, nasihat keuangan, dan penyediaan obat-obatan. *User interface*, di mana pelanggan mengakses layanan, ditandai, misalnya dengan desain, mudah digunakan, download cepat, bebas masalah akses, dan bahasa.

Menurut Boyer, Hallowell dan Roth (2001), *e-Service* memberikan kesempatan unik bagi bisnis untuk menawarkan model baru untuk strategi layanan desain dan pengembangan layanan baru. Pertama, semua penyedia layanan, apakah mereka tradisional, sekarang memiliki lebih banyak pilihan channel pengiriman untuk bersaing. Kedua, banyak layanan baru dapat ditawarkan lebih ekonomis dengan kedua jangkauan geografis yang lebih besar dan berbagai produk. Mereka berpendapat bahwa ada hasil yang sangat bertentangan dalam e-layanan. Airlines, perdagangan saham, dan pengecer peralatan kantor telah memperoleh manfaat dari internet dan *e-Services*, tetapi banyak orang lain telah menghabiskan jutaan tanpa meningkatkan pengiriman atau biaya layanan.

Heinonen (2006) mengembangkan sebuah kerangka kerja untuk model nilai e-service. Dalam kerangka itu, nilai yang dirasakan pelanggan e-services didefinisikan sebagai hasil yang dirasakan dari trade-off manfaat dan pengorbanan teknis, dimensi fungsional, temporal, dan spasial. Dimensi teknis menunjukkan apa hasil dari interaksi layanan, dimensi fungsional melibatkan persepsi pelanggan dari proses bagaimana interaksi layanan terjadi. Dimensi temporal mengacu pada persepsi pelanggan saat layanan interaksi terjadi sedangkan dimensi spasial menunjukkan persepsi lokasi di mana interaksi layanan terjadi.

Essen dan Conrick (2008) memperkenalkan model untuk mengembangkan e-Service baru. Model mereka mencakup tiga elemen utama. Mereka

adalah inovasi konsep layanan, inovasi sistem pelayanan, dan inovasi proses pelayanan. Pertama, inovasi konsep layanan melibatkan asimilasi teknologi baru dan layanan. Termasuk mengklarifikasi pengguna jasa, yaitu jenis layanan. Hal ini juga termasuk merumuskan manfaat yang relevan dan dapat diterima oleh partai ini. Hal ini juga meliputi penentuan kriteria kelayakan untuk layanan. Kedua, inovasi layanan sistem melibatkan pemahaman dan adaptasi. Ini berarti membedakan antara kemungkinan teknis dan manfaat dalam konteks yang sebenarnya. Ini termasuk mendefinisikan peran teknologi baru dan aktor internal dan eksternal. Ini juga mencakup alokasi sumber daya dan wewenang untuk mendukung peran ini. Ketiga, inovasi proses pelayanan melibatkan pelaksanaannya. Ini mencakup penerapan peran dan mengkonfigurasi sistem teknis. Ini mencakup memperluas tugas teknologi dieksekusi dengan unsur-unsur manusia. Hal ini juga termasuk menciptakan rutinitas untuk bagaimana personil harus bertindak atas solusi teknologi yang spesifik.⁵

1.7. Metode Penelitian

1.7.1. Metode Penulisan

⁵ Isnaini Muallidin, AA.Agung Dewi Larantika, Atrika Iriani, Ika Devy Pramudiana. Konsep, Kerangka Pikir & Nilai *E-Government & E-Service*.

Berdasarkan buku John W. Creswell, disebutkan bahwa metode penelitian melibatkan berbagai macam teknik pengumpulan, analisis, serta interpretasi data yang dikemukakan peneliti dalam kerja penelitiannya

1.7.2. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2007:4) yang mengutip dari Bogda dan Taylor, metodologi kualitatif merupakan suatu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang – orang yang diamati.

Adapun tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif, menurut Harbani Pasolong (2012:75), penelitian deskriptif adalah penelitian yang mendeskripsikan apa yang terjadi pada saat melakukan penelitian. Inti dari penelitian deskriptif adanya upaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisa, dan menginterpretasikan kondisi – kondisi yang sekarang dan melihat kaitan antara variabel – variabel yang ada. Penelitian ini tidak menguji hipotesa, tetapi hanya mendeskripsikan informasi apa adanya secara objektif.

Dengan demikian, penelitian deskriptif yang digunakan bertujuan untuk menggambarkan keadaan realita di lapangan mengenai keberlangsungan inovasi pelayanan pajak daerah di Kota Surakarta, dengan melihat gaya kepemimpinan dalam upaya mendukung inovasi tersebut.

1.7.3. Situs Penelitian

Situs penelitian adalah lokasi atau tempat penelitian itu dilakukan. Informasi – informasi terkait untuk data yang diperlukan data ditemukan di situs penelitian (Wiratna Sujarweni 2014:73). Lokasi penelitian ini adalah Pemerintah Surakarta. penelitian ini dilaksanakan di Pemerintah Surakarta sebagai perencana inovasi pelayanan publik diharapkan mampu memberikan informasi atau data baik data primer maupun data sekunder yang secara transparan sehingga dapat dipertanggungjawabkan dengan baik.

1.7.4. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah informan penelitian yang memberikan data melalui wawancara. Teknik pemilihan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik purposive, dengan menghususkan pada subjek yang sesuai dengan tujuan dari penelitian ini. Menurut Sugiono (2014: 218 - 219) adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan yang dimaksud adalah dengan memilih informan yang mampu memberikan informasi baik data primer maupun sekunder dan dapat memberikan jawaban atas pertanyaan secara akurat. Subjek yang akan dipilih dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sekretaris Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
Kota Surakarta

2. Kepala Bidang Penagihan dan Keberatan Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Surakarta
3. Analis Sie Aplikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Surakarta
4. Sekretaris Komisi III, DPRD Kota Surakarta
5. Pengguna aplikasi EPPSON

1.7.5. Jenis Data

Menurut Sugiono (2014:14), data penelitian terbagi menjadi tiga yaitu data kuantitatif, kualitatif, dan gabungan keduanya. Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkatkan. Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif.

1.7.6. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Wiratna 2014:74). Data primer dapat diperoleh dari informan melalui wawancara dengan narasumber. Sumber data primer dari penelitian ini adalah Badan Perencanaan dan Pembangunan Kota Surakarta, Badan Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Surakarta, Dinas Perdagangan Kota Surakarta, Dinas Perhubungan Kota Surakarta

2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data tidak langsung memberikan data pada pengumpul data (Wiratna 2014:74). Data sekunder yang didapatkan dari penelitian ini adalah:

Dokumen – dokumen terkait mengenai inovasi pelayanan publik di Surakarta

1.7.7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2014: 137) teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), kuesioner (angket), interview (wawancara), dan gabungan atau triangulasi. Teknik pengumpulan data merupakan salah satu cara peneliti dalam memperoleh data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Untuk mendapatkan data – data di objek penelitian, teknik yang peneliti gunakan adalah:

1. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2014: 145) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, dua diantara yang terpenting adalah proses – proses pengamatan dan ingatan. Dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi participant observation dan non participant observation, selanjutnya dari segi instrumentasi yang digunakan, maka observasi dapat dibedakan menjadi

observasi terstruktur dan observasi tidak terstruktur. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan secara langsung di pemerintahan Surakarta

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2014:137) metode wawancara merupakan teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga mengetahui hal – hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara dapat dilakukan secara struktur maupun tidak struktur. Wawancara yang dilakukan didalam penelitian ini terstruktur dengan mengajukan pertanyaan – pertanyaan berdasarkan interview guide yang telah ditentukan kepada informan, data yang dikumpulkan dari hasil wawancara ini bersifat primer dari sumber data utama, yaitu pegawai yang terlibat dan bertanggungjawab dalam perencanaan dan pelaksanaan inovasi pelayanan public.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono(2014:240) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bias berbentuk tulisan, gambar, atau karya – karya monumental seseorang. Didalam penelitian ini, peneliti memperoleh dokumen berupa arsip atau data – data yang mendukung dalam menganalisis pola inovasi pelayanan public di Surakarta, peneliti juga mengambil gambar – gambar yang ada dilapangan ataupun

dokumentasi eksternal berisi bahan – bahan informasi berupa buku, jurnal, data internet yang berkaitan dengan pola inovasi pelayanan public di Surakarta yang dapat membantu penelitian.

1.7.8. Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif. Menurut Miles dan huberman dalam Sugiyono (2014: 246 - 252) dalam teknik analisis data terdiri dari tiga hal utama yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Tahap penelitian atau pengolahan data yang dapat digunakan adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data : kegiatan merangkum, memilih, dan memfokuskan hal – hal pokok dan penting dar data yang telah didapatkan. Dengan demikian, data yang telah direduksi dapat menajamkan gambaran penelitian dan memudahkan peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya.

2. Penyajian Data

Penyajian Data : dalam peneliti kualitatif, penyajian data dapat dilakukan melalui uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan dalam menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Dengan demikian, penyajian data bertujuan untuk memudahkan peneliti memahami apa yang

terjadi dan merencanakan langkah selanjutnya yang akan dikerjakan berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Penarikan kesimpulan atau verifikasi : kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah pada penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian dilapangan serta didukung oleh bukti – bukti yang valid dan konsisten maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dari ketiga komponen tersebut harus saling terkait satu sama lain, dimana langkah pertama ialah pengumpulan data dari lapangan melalui wawancara dan observasi. Dari banyaknya data yang diperoleh, diperlukan reduksi data. Selain itu, pengumpulan data juga diperlukan untuk penyajian data yang kemudian ditarik suatu kesimpulan atau verifikasi dari data yang telah diolah tersebut.

1.7.9. Kualitas Data

Dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian menurut Sugiyono (2007: 160), yaitu kualitas instrument penelitian dan kualitas pengumpulan data. Kualitas instrument penelitian berkaitan dengan cara –

cara yang digunakan dalam mengumpulkan data. Kualitas pengumpulan data berpengaruh terhadap kualitas instrument penelitian. Apabila kualitas instrument penelitian yang dihasilkan memberikan data yang valid dan reliable, maka hal tersebut tidak terlepas dari kualitas pengumpulan data yang tepat. Begitupula sebaliknya, apabila teknik pengumpulan data yang digunakan tidak tepat maka akan berpengaruh terhadap kualitas instrument penelitian yang dihasilkan.

Teknik untuk menguji keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi, menurut Sugiyono (2014: 372 – 374) yang mengutip dari William Wiersma mengartikan triangulasi sebagai pengecekan data dari berbagai sumber, cara dan waktu sehingga terdapat tiga cara triangulasi yakni triangulasi sumber, triangulasi waktu, dan triangulasi teknik yang diuraikan sebagai berikut.

1. Triangulasi sumber, merupakan uji validitas dengan cara mengecek data yang diperoleh dari sumber yang berbeda
2. Triangulasi waktu, merupakan uji data dengan sumber yang sama pada waktu yang berbeda
3. Triangulasi teknik, merupakan uji kredibilitas dengan mengecek data kepada sumber yang sama melalui teknik yang berbeda, bias menggunakan wawancara, yang dilanjutkan dicek dengan studi kepustakaan, dokumentasi, dan observasi

Tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan. Dalam penelitian ini pengujian validitas data menggunakan triangulasi sumber, dimana peneliti tidak hanya mencari sumber informasi dengan mewawancarai satu informan saja, melainkan melakukan wawancara lagi dengan informan yang berbeda untuk mendapatkan informasi yang benar sesuai fakta dilapangan. Dalam penelitian ini triangulasi digunakan untuk mengecek keabsahan data yang dicapai dengan cara:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dan data hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang – orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatannya sepanjang waktu
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi sebuah dokumen yang berkaitan

Dari berbagai cara tersebut dapat digunakan untuk mengecek agar data yang dihasilkan dapat valid dan reliable. Dengan demikian, peneliti dapat memahami dan mempertanggungjawabkan hasil data yang diperoleh untuk bahan penelitian.