

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era Reformasi di Indonesia, menjadi pedoman bahwa pembangunan nasional tidak mutlak dilakukan oleh pemerintah pusat saja, tetapi juga dilakukan oleh pemerintah daerah, konsep ini kemudian dikenal dengan asas desentralisasi. Dalam asas desentralisasi, pemerintah daerah memiliki kewenangannya sendiri dalam mengatur urusan rumah tangganya. Pemerintah pusat meyakini bahwa daerah memiliki otonominya sendiri untuk bertindak sesuai kewenangannya, yang terbagi dalam daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota. Distribusi kekuasaan yang seimbang antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah turut memberikan porsi yang sama dalam penyediaan berbagai layanan publik kepada masyarakat. Melalui asas desentralisasi dan konsep otonomi daerah, pemerintah daerah dapat menyediakan, melaksanakan, mengawasi, menilai, hingga melakukan tindakan terhadap kebijakan tentang pelayanan publik yang diterapkan.

Kebutuhan dasar masyarakat terhadap berbagai hal yang menopang kehidupannya, menjadi tanggung jawab dan kewajiban pemerintah dalam penyediaannya. Kebutuhan dasar seperti sekolah, rumah sakit, transportasi umum, jalan raya, pasar dan pusat perbelanjaan, air bersih dan listrik, hingga taman kota, dan juga jasa administrasi publik oleh pemerintah harus disediakan dan diawasi oleh pemerintah bagi masyarakat atas pajak yang sudah mereka bayarkan ke negara. Pemerintah juga tidak hanya berfokus pada penyediaan, tetapi juga perawatan dan

pemeliharaan sarana dan prasarana publik yang sudah disediakan, hingga pengembangan dan hambatannya. Pada akhirnya, pemerintah juga harus siap dalam menerima kritik dan saran oleh masyarakat atas layanan publik yang telah diberikan, karena target dari layanan publik itu sendiri adalah kepuasan dalam masyarakat.

Dalam dunia dengan teknologi komunikasi yang semakin canggih saat ini, ditambah dengan keberadaan internet yang dapat dijangkau oleh semua orang dengan mudah, peran pemerintah dalam mengembangkan pelayanan publik menjadi suatu kewajiban yang harus dilakukan guna menjalankan hakikat pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Adaptasi pemerintah terhadap layanan kepada masyarakat berbasis internet semakin gencar dilakukan setiap tahunnya, mengingat tuntutan masyarakat terhadap hal tersebut juga semakin meningkat. Tuntutan terhadap pelayanan publik yang mudah diakses, cepat, efektif, efisien, dan murah selalu menjadi masukan yang wajib ditanggapi pemerintah sebagai *civil servant*. Contoh layanan pemerintah yang diberikan kepada masyarakat seperti layanan kesehatan, pendidikan, transportasi, keamanan, air bersih, listrik, hingga kebutuhan administrasi di kantor sipil. Pengembangan harus tetap dilakukan pemerintah terhadap layanan publiknya, infrastruktur yang ada dalam masyarakat harus dipelihara, diperbarui, dan dikembangkan sesuai dengan peningkatan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi yang ada dalam masyarakat.

Inovasi atau pengembangan layanan publik yang dilakukan oleh pemerintah baik pusat maupun daerah menjadi syarat yang wajib dilakukan karena pada perkembangan dunia yang semakin cepat, teknologi dan informasi seakan semakin menghilangkan batasannya. Interaksi yang terjalin antara masyarakat dan pemerintah menjadi semakin lebih mudah, persebaran informasi yang mudah inilah yang menjadikan pemerintah dapat lebih cepat mendengarkan aspirasi rakyat, apa yang menjadi keinginan publik.

Konsep Reformasi Pelayanan Publik muncul sebagai antitesis¹ dari anggapan masyarakat bahwa birokrasi dan administrasi dalam pelayanan publik itu negative, berbelit-belit, *money oriented*, dan tidak adil bagi sebagian besar masyarakat. Konsep ini mengembalikan lagi prinsip pemerintah sebagai pelayan masyarakat, dan memunculkan rasa tanggung jawab kepada rakyat oleh pemerintah dan menjadi fokus dari pelayanan itu sendiri. Dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pemerintah diwajibkan untuk melakukan inovasi pada layanan publiknya. Searah dengan perkembangan teknologi, pelayanan publik perlu dilakukan inovasi agar esensi pelayanan berjalan searah dengan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks setiap tahunnya. Aspek “pembauran” dalam layanan publik perlu diilhami sebagai upaya untuk mencukupi semakin tingginya keperluan layanan terhadap masyarakat sebagai kewajiban pemerintah. Pentingnya perhatian pada sektor layanan publik oleh pemerintah dapat dijelaskan sebagai peran yang vital bagi pemerintah dan masyarakat. Masalah-masalah seperti

¹ Antitesis adalah pengungkapan gagasan yang bertentangan dalam susunan kata yang seajar, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), <https://kbbi.web.id/antitesis> diakses pada tanggal 26 Juni 2022 pukul 00:58.

pembangunan sarana dan prasarana, kesehatan, pendidikan, transportasi umum, pembangunan ekonomi, serta kesejahteraan sosial membutuhkan kinerja pihak pemerintah yang prima dan kompeten agar membantu masyarakat dan memenuhi entitas pemerintah sebagai pelayan masyarakat.

Transportasi menjadi salah satu kebutuhan pokok dalam kehidupan masyarakat, transportasi umum yang berkualitas, cepat, nyaman, efektif, efisien, dan murah menjadi hal yang harus disediakan oleh pemerintah. Dalam kasus sebagai suatu daerah otonom, transportasi publik dalam kota/kabupaten menjadi tanggung jawab pemerintah daerah tersebut. Transportasi umum dalam suatu daerah juga menjadi salah satu bentuk pemasukan daerah dari tarif yang ditetapkan dalam perjalanannya. Bentuk transportasi publik yang sering dijumpai dalam tahapan daerah kota/kabupaten antara lain bus kota, angkutan kota (angkot) dalam bentuk mobil, dan kereta. Kewajiban disediakannya sarana transportasi umum bagi masyarakat wajib dilakukan oleh pemerintah daerah mengingat tidak semua penduduk memiliki kendaraan pribadi, serta adanya alasan untuk mengurangi tingkat polusi dari kendaraan pribadi perlu disediakan transportasi umum yang ramah lingkungan, dan berkualitas baik.

Good Governance memperkenalkan konsep baru dimana negara atau pemerintah bukan lagi menjadi satu-satunya *stakeholder* dalam mengatur urusan publik. Konsep ini mengambil peran yang lebih besar dari elemen di luar pemerintah dan negara, seperti swasta, publik, bahkan organisasi-organisasi di masyarakat. Mengingat bahwa kebijakan publik pada akhirnya akan ditargetkan pada masyarakat secara luas, perlu adanya campur tangan dari pihak masyarakat itu

sendiri. Seperti yang telah disinggung sebelumnya, berbagai pihak yang berperan sebagai pemangku kepentingan harus bisa bekerja sama untuk membentuk sistem pemerintahan serta kebijakan yang berefek positif pada masyarakat luas. Dalam konsep inovasi atau pembaruan layanan publik, pemerintah dapat dihadapkan pada berbagai pilihan, seperti melakukan pembaruan layanan publik sendiri dengan menggunakan dana APBD yang telah dianggarkan sebelumnya, atau melalui kemitraan dengan pihak lain yaitu masyarakat dan swasta. Umumnya dalam kasus inovasi layanan publik yang bersifat “*upgrading*” pemerintah yang kurang memiliki teknologi informasi dan komunikasi terbaru akan menggandeng pihak swasta dalam melakukan inovasi ini, namun apabila bersifat pembangunan, pemerintah akan menganggarkan dana melalui APBD untuk mengadakan layanan publik yang sebelumnya tidak ada, baik itu bersifat barang maupun jasa.

Perusahaan swasta dinilai memiliki *revenue system* yang memungkinkan mereka untuk mendapatkan keuntungan dari bisnis yang mereka jalankan, yang pada akhirnya digunakan untuk memperbarui layanan yang mereka berikan pada pelanggannya. Semakin cepat pelayanan yang diberikan semakin baik respon pembeli, dan menjadi pembeli yang tetap. Sedangkan dari sisi pemerintah, negara memiliki *corporate value* yang memungkinkan layanan ini menjadi lebih terorganisir dan lebih memiliki kekuatan, karena pemerintah bisa membuat kebijakan yang mendasari layanan kepada publik ini, dengan ketentuan bermanfaat bagi masyarakat luas. Pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah dengan mengadopsi gaya perusahaan swasta inilah yang menjadi cikal bakal kerjasama atau kemitraan antara pemerintah dengan swasta. Kolaborasi

antara pemerintah dengan swasta dapat berwujud dalam banyak hal, seperti pembangunan infrastruktur, penyediaan layanan pembayaran baru, pengadaan jasa pelayanan baru, pengalokasian dana pemerintah pada masyarakat melalui swasta, dan masih banyak lagi. Kemitraan atau kerjasama yang dilakukan oleh pemerintah dengan pihak lain ini merupakan salah satu wujud dari pembangunan nasional yang bertujuan untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat. Kebijakan strategis kerjasama pemerintah dengan berbagai pihak diaktualisasi melalui program kebijakan investasi, kontrak pembangunan, suntikan dana, rekomendasi kebijakan oleh swasta, hingga pelaksanaan yang selalu menghadirkan elemen di luar pemerintah.

Sistem pembayaran Go-Pay pada awalnya diperkenalkan oleh Go-Jek sebagai sistem pembayaran internal antara pembeli dengan ojek *online* yang pada tahun 2015-2016 mulai diterapkan pada layanan transportasi swasta ini. Penerapan sistem pembayaran non-tunai ini bertujuan untuk mempermudah pembayaran yang dilakukan pelanggan Go-Jek dengan driver. Go-Pay menggunakan sistem pengisian saldo terlebih dahulu sebelum terjadi transaksi, dan setelah transaksi atau pemesanan layanan saldo Go-Pay akan secara otomatis terpotong berdasarkan pada jarak tempuh dari titik awal hingga destinasi. Perlahan dari tahun ke tahun, masyarakat mulai menggunakan layanan pembayaran Go-Pay sebagai sistem pembayaran, dan semakin banyak perusahaan swasta, restoran, kedai kopi, hingga hampir semua sektor ekonomi masyarakat mulai menawarkan penggunaan Go-Pay dalam pembayarannya. Dengan semakin digunakannya Go-Pay sebagai opsi

pembayaran di sektor ekonomi masyarakat, pemerintah melihat adanya potensi besar yang dapat diterapkan di sektor layanan publik ke depannya.

Saat ini, kerja sama sudah terjalin antara Pemerintah Kota Semarang dan PT. Go-Jek Indonesia dalam menyediakan Go-Pay sebagai metode pembayaran untuk BRT Trans Semarang. Dengan adanya kebijakan kerja sama ini, penulis mencoba mendalami bagaimana kerja sama ini terjadi dan apa dampaknya dalam masyarakat, apakah kerjasama yang terjalin berbuah keberhasilan atau tidak.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fakta yang dipaparkan oleh penulis sebelumnya, muncul permasalahan yang akan dikaji lebih lanjut dalam penelitian ini, seperti:

1. Bagaimana kerja sama antara Pemerintah Kota Semarang dan PT. Go-Jek Indonesia dalam menyediakan Go-Pay untuk pembayaran Trans Semarang dapat terjalin?
2. Apakah upaya kerja sama Pemerintah Kota Semarang dan PT. Go-Jek Indonesia dalam penyediaan pembayaran *Go-Pay* untuk Trans Semarang dikategorikan berhasil atau gagal?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana kerja sama dapat terjalin antara Pemerintah Kota Semarang dan PT. Go-

Jek Indonesia. Besarnya tingkat kemajuan teknologi komunikasi dan informasi, rupanya juga berimbas pada metode pembayaran yang semakin canggih, kemudian hal ini juga diadopsi oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik, sehingga peneliti memfokuskan pada akhir penelitian bahwa kerja sama pemerintah dan swasta dalam sektor pelayanan publik ini berhasil atau tidak, berdasarkan pada indikator-indikator yang ditetapkan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, dapat dikategorikan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian dan pertimbangan terhadap upaya kerja sama yang sudah terjalin antara Pemerintah Kota Semarang dengan PT. Go-Jek Indonesia dalam menyediakan Go-Pay sebagai metode pembayaran Trans Semarang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi penulis, penelitian yang dilakukan bermanfaat praktis sebagai sumber dalam melengkapi informasi bagi pihak yang terkait pada hubungan kerja sama Pemerintah Kota Semarang dan PT. Go-Jek Indonesia dalam menyediakan Go-Pay sebagai metode pembayaran Trans Semarang, serta bagi pihak-pihak lain dapat dijadikan referensi dalam penelitian-penelitian selanjutnya yang sejenis.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berguna untuk menjadi acuan dalam menambah referensi dan teori yang digunakan saat mengkaji penelitian. Dari beberapa sumber, penulis tidak menemukan judul yang sama dengan yang ditulis dalam penelitian ini. Bagaimanapun, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang cukup relevan dengan penelitian yang ditulis, seperti:

- 1) Desy Yuli Aryani dan Mardwi Rahdriawan, 2016. “Kajian Peluang Kerja Sama Pemerintah Swasta (KPS) dalam Penyediaan Infrastruktur di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang.”. *Jurnal Pembangunan Wilayah dan Kota, Universitas Diponegoro*.

Penelitian ini menjelaskan bahwa infrastruktur pelabuhan merupakan aset yang penting dalam sistem transportasi untuk perekonomian nasional dalam tahap menghadapi pasar bebas pada era globalisasi saat ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan teknik analisis kualitatif deskriptif yang menghasilkan kesimpulan bahwa pembangunan konstruksi Pelabuhan Tanjung Emas Semarang pada saat itu tidak menggunakan skema konsep *Public-Private Partnership* (PPP), namun kemungkinan dari penerapan konsep tersebut masih dapat memungkinkan selama lingkup kepemilikan aset masih berada di bawah pemerintah daerah.

- 2) Rora Arina Mubasari dan Rina Martini, 2021. “Kemitraan Pemerintah Kota Semarang dengan PT. Go-Jek Indonesia sebagai Penyedia Layanan Go-Pay untuk Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Semarang”. *Journal of Politics and Government Studies, Universitas Diponegoro*.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan kemitraan Pemkot Semarang dengan PT. Go-Jek Indonesia dalam menyediakan Go-Pay sebagai metode pembayaran PBB dan mengidentifikasi keuntungan bagi kedua pihak. Dengan metode kualitatif deskriptif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menghasilkan analisis bahwa terdapat keuntungan bagi kedua pihak, seperti peningkatan pendapatan asli daerah bagi Pemkot Semarang dan juga meningkatnya *branding* serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan jasa keuangan PT. Go-Jek Indonesia. Terdapat pula kekurangan dan hambatan yang dihadapi, namun dapat diselesaikan secara cepat oleh kedua pihak. Meskipun penelitian ini memiliki fokus yang sama, tetapi target dan subjek dari penelitian yang akan ditulis oleh peneliti dalam skripsi ini, sangatlah berbeda.

1.5.2 Otonomi Daerah

Sejak diberlakukannya sistem desentralisasi dalam pemerintahan Indonesia yang dimulai pasca reformasi, pemerintah daerah memiliki porsi kekuasaan yang lebih besar dalam mengatur rumah tangganya sendiri. baik di tingkat daerah provinsi atau kabupaten/kota. Pemerintah pusat seperti memberi kelonggaran yang besar untuk daerah dalam menentukan ke arah mana pembangunan nasional yang diselenggarakan dalam daerah tersebut akan dilaksanakan. Dalam penerapannya, sistem desentralisasi menghasilkan daerah-daerah dengan jangkauan pemerintahan yang sedikit luas untuk bertindak sesuai dengan prioritas pengembangannya, daerah-daerah ini yang kemudian disebut dengan daerah otonom atas konsep otonomi daerah.

Otonomi daerah mengacu pada kebijakan pemerintah yang memberikan wewenang dan tanggung jawab kepada pemerintahan daerah untuk mengatur dan mengelola urusan dalam wilayahnya sendiri. Dalam sistem otonomi daerah, pemerintah daerah memiliki otoritas yang lebih besar dalam pengambilan keputusan lokal, sehingga dapat merespons kebutuhan dan aspirasi masyarakat setempat dengan lebih baik. Esensi otonomi daerah sesungguhnya untuk memberikan ruang gerak yang leluasa kepada daerah untuk menentukan nasibnya sendiri, dengan fokus tujuan menyejahterakan masyarakat dan mendekatkan pelayanan publik.

Prinsip utama otonomi daerah adalah desentralisasi kekuasaan, yang melibatkan pemindahan sebagian kewenangan dari pemerintah pusat kepada

pemerintah daerah. Pemerintah daerah memiliki otoritas untuk mengatur sektor-sektor seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, ekonomi lokal, perencanaan tata ruang, dan lain-lain sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik wilayahnya. Menurut Hoessein (1994), tujuan utama dari otonomi daerah adalah untuk mengurangi beban di pundak pemerintah di posisi yang lebih atas, tercapainya efisiensi dan efektivitas layanan masyarakat, penggunaan sumber daya yang lebih efektif, pemantapan perencanaan pembangunan dari bawah, peningkatan persatuan dan kesatuan nasional serta keabsahan politik pemerintah dengan memberikan kesempatan yang lebih besar kepada masyarakat untuk mengenali masalah yang dihadapi dan menyampaikannya kepada instansi pemerintah daerah.

Pemberian penyelenggaraan pemerintah secara desentralisasi dan pemberian otonomi daerah, secara fundamental dimaksudkan untuk mengoptimalkan fungsi pemerintahan. Seperti yang dikemukakan oleh Koswara (1997), fungsi pemerintahan itu meliputi:

- a) Pemberian pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik.
- b) Peningkatan kemampuan masyarakat secara lebih mandiri.
- c) Peningkatan kehidupan berdemokrasi di lapisan bawah.
- d) Terlaksananya pembangunan bagi kesejahteraan masyarakat.

Berkaitan dengan fungsi-fungsi tersebut, pemerintah pusat mempunyai kewajiban moral dalam menciptakan kesejahteraan sosial yang diusahakan melalui program pembangunan nasional. Sedangkan dalam konteks desentralisasi dan otonomi daerah, keberhasilan pemerintah daerah dapat dilihat dari seberapa jauh kebutuhan dasar masyarakat terpenuhi, tingkat pemberdayaan masyarakat, dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima dari

pemerintah daerah. Dalam tahap pemerintahan daerah yang otonom, tujuan utama pelayanan tidak hanya mencapai kata efisiensi, tetapi juga akuntabilitas antara pemerintah dengan warganya. Masyarakat sebagai warga negara memiliki hak untuk menuntut pemerintah dalam bertanggung jawab atas kebijakan yang diambilnya, mendapat perlindungan akan hak-haknya, didengar suaranya oleh pemerintah, serta dihargai nilai dan preferensinya. Dengan demikian, warga negara berhak untuk menilai secara politis penyediaan pelayanan publik yang secara konsep otonomi menjadi tanggung jawab pemerintah daerah.

1.5.3 Kerjasama Pemerintah-Swasta (KPS)

Dalam keberjalanannya, pemerintah mulai menggandeng pihak swasta dalam pembangunan nasional yang dilaksanakan, kemitraan yang dilakukan oleh pemerintah dan swasta ini yang kita sebut sebagai *public-private partnership (PPP)*. Berbagai strategi pembangunan yang dilaksanakan pemerintah, menjadikan PPP sebagai salah satu opsi penting untuk dipertimbangkan, mengingat dalam beberapa hal ketersediaan sumber daya tidak selalu dimiliki oleh pemerintah. Dalam hubungan kemitraan ini, perusahaan-perusahaan swasta lebih bergantung pada hubungan kesepakatan daripada transaksi pasar sederhana. Pemerintah, di pihak lain, juga mengalami hal yang sama. Mereka makin tergantung pada sektor privat atau semi-privat dalam menjalankan kebijakannya. Sehingga dapat dikatakan bahwa organisasi pemerintah dan sektor privat berinteraksi dalam jaringan yang sama (Rhodes, 1996:200).

Bult-Spiering dan Dewulf (2006) menjelaskan beberapa varian definisi dari kerjasama pemerintah dan swasta (KPS) meliputi:

1. KPS sebagai reformasi manajemen ketika fungsi pemerintahan dan birokrasi mengalami perubahan dan pencerahan dari interaksinya dengan manajemen profesional yang biasanya dimiliki oleh sektor swasta.
2. KPS adalah kerjasama yang melembaga dari sektor publik dan sektor swasta yang bekerja bersama untuk mencapai target tertentu ketika kedua belah pihak menerima risiko investasi atas dasar pembagian keuntungan dan biaya yang dipikulnya.
3. KPS adalah kerjasama antara pemerintah dan swasta yang menghasilkan produk atau jasa dengan risiko, biaya, atau keuntungan ditanggung bersama berdasarkan nilai tambah yang diciptakannya.

KPS menjadi media untuk meningkatkan efisiensi dan meningkatkan kualitas produk-produk dari pelayanan publik. Tujuan bersama yang hendak dicapai dengan menggunakan sistem kemitraan ini, antara lain adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaannya, meningkatkan kualitas produk dan pelayanan publik, serta adanya pembagian modal, risiko, dan kompetensi atau keahlian sumber daya bersama-sama. *United Nations Development Program* (2004), *United Nations Economic Commission for Europe* (2008), dan *Asian Development Bank* (2008) menjelaskan pada laporannya bahwa pihak-pihak dalam kerjasama pemerintah dan swasta atau KPS dapat dikategorikan menjadi 3 (tiga) unsur yaitu:

- a. Negara; berfungsi menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif
- b. Swasta; mendorong terciptanya lapangan pekerjaan dan peningkatan pendapatan masyarakat

- c. Masyarakat; mewadahi interaksi sosial politik, memobilisasi kelompok dalam masyarakat untuk berpartisipasi dalam aktivitas ekonomi, sosial, dan politik.

Keberjalanan kerja sama antara pemerintah dan swasta, pemerintah dihadapkan pada beberapa pilihan. Terdapat beberapa bentuk kerja sama yang dapat dilakukan oleh pemerintah daerah. Berkaca dari sejumlah negara dalam mengembangkan teknologi informasinya, maka selalu terlihat adanya kemitraan yang solid antara 3 (tiga) unsur utama, yaitu pemerintah, swasta, dan perguruan tinggi (dimana masyarakat dan komunitas menjadi *stakeholder* dari kerjasama tersebut). Adanya nilai tambah menjadi hal yang harus dapat dirasakan oleh semua pihak yang ingin bekerjasama. Konsep Segitiga Emas Kemitraan menjadi kunci utama keberhasilan dari kemitraan yang dijalin oleh pemerintah. Namun konsep ini hanya akan berhasil diterapkan apabila pemrakarsa kemitraan benar-benar mengerti hal-hal apa saja yang akan menjadi pemicu dilaksanakannya kemitraan tersebut.

Misalnya bagi pemerintah, kerjasama akan mendatangkan manfaat atau memberikan nilai tambah apabila dapat membantu mereka dalam hal meningkatkan kinerja pelayanan publik, memperbaiki kualitas *good governance*, mengoptimalkan pemakaian sumber daya yang terbatas, dan lain-lain. Sementara bagi pihak swasta misalnya, sebuah kerjasama akan dianggap bermanfaat jika yang bersangkutan tidak hanya semata-mata berhasil meningkatkan profitnya, tetapi memungkinkan mereka untuk meningkatkan kualitas produk dan jasanya, memperluas jejaring calon pelanggan, menciptakan hubungan yang lebih baik dengan *stakeholder*-nya, dan lain sebagainya. Sementara bagi perguruan tinggi,

sejauh kerjasama akan dapat meningkatkan basis pengetahuan, memperbaiki kualitas penyelenggaraan pendidikan, menciptakan produk dan jasa yang inovatif, serta menawarkan pengalaman pembelajaran baru, kerjasama dapat diilhami sebagai langkah yang menguntungkan berbagai pihak.²

1.5.4 Sistem Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Dalam kehidupan suatu negara, pemerintah berfungsi untuk menyediakan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk aturan, hingga pelayanan lain dalam bentuk pengadaan produk dan jasa yang menunjang kemudahan hidup masyarakat di setiap sisi kehidupan. Konsepsi pelayanan publik sangatlah berhubungan dengan upaya meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah baik pemerintah pusat maupun daerah dalam menjalankan fungsi pelayanannya, dalam konteks pendekatan ekonomi serta penyediaan kebutuhan dasar bagi seluruh masyarakat. Kebutuhan dasar yang disinggung ini seperti kebutuhan pendidikan, kesehatan, penyediaan lapangan kerja untuk ekonomi, utilitas informasi, ruang publik, transportasi publik, dan masih banyak lagi. Dengan diberlakukannya sistem desentralisasi sejak era reformasi, konsep otonomi daerah yang menjadikan pemerintah daerah sebagai regulator kebijakan, menghasilkan suatu kewajiban yang harus dilakukan untuk mengubah pola pikir dan kinerja untuk disesuaikan

² Richardus Eko Indrajit, *Ragam Business Model Kemitraan dengan Pemerintah (Public-Private Partnership)*, Seri 999: E-Artikel Sistem dan Teknologi Informasi, 2013: hal. 2.

dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan kebutuhan masyarakat.

Secara mudah pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kemenpan) No. 63 tahun 2003, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama. *Pertama*, pelayanan kebutuhan dasar yang meliputi pendidikan, kesehatan, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat. *Kedua*, pelayanan umum yang meliputi pelayanan administrasi umum, pelayanan barang, dan pelayanan jasa (Mahmudi, 2005). Dalam dunia bisnis, pelayanan memegang peran yang penting untuk menjaga loyalitas konsumen pada perusahaan, sedangkan dalam pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah, pelayanan memegang kunci untuk menjaga kepercayaan masyarakat pada pemerintah.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Landasan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia tertuang dalam Undang-Undang Dasar tahun 1945 (UUD 1945) yang mengamanatkan kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraan sehingga

efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik di Indonesia adalah semua organ negara seperti Pemerintah Pusat serta Pemerintah Daerah. Hal tersebut dinyatakan secara tegas dalam pembukaan UUD 1945 yang tertulis “salah satu tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia adalah memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa”. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah perlu senantiasa dilakukan evaluasi serta peningkatan dan pengembangan di tiap sisi penyediaannya.

Bersamaan dengan arus globalisasi yang memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan ekonomi, pemerintah harus memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan mutu pelayanan. Hal ini karena penyediaan pelayanan pemerintah yang berkualitas akan memacu potensi sosial ekonomi masyarakat yang merupakan bagian dari demokratisasi ekonomi. Penyediaan pelayanan publik yang bermutu merupakan salah satu alat untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang semakin berkurang akibat krisis ekonomi yang terus menerus berkelanjutan pada saat ini. Hal tersebut menjadikan pemberian pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik³. Berdasarkan Pasal 15 dan Bab V Undang-Undang no. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib memenuhi 10 unsur mengenai penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri, yang terdiri atas:

³ Zaenal Mukarom & Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2015, hal. 148.

- a. Standar Pelayanan: Komponen standar pelayanan yang dimaksud sekurang-kurangnya meliputi dasar hukum, persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana prasarana atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan, serta evaluasi kinerja pelaksana.
- b. Maklumat Pelayanan
- c. Sistem Informasi Pelayanan Publik: Rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf *braille*, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
- d. Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik
- e. Pelayanan Khusus: Pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu, antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan lain-lain tanpa tambahan biaya.
- f. Biaya/Tarif Pelayanan Publik
- g. Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan
- h. Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan
- i. Pengelolaan Pengaduan
- j. Penilaian Kinerja

Peraturan Pemerintah no. 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang no. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menjadi dasar dalam penilaian. Di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara no. 38

tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publik, selain kewajiban penyelenggara tersebut di atas, perlu juga meletakkan Visi, Misi, dan Motto yang dapat memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.. Organisasi pelayanan publik memiliki ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Evaluasi yang berasal dari pengguna layanan merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima layanan dan aparat pelaksana pelayanan tersebut.

Dengan adanya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, kebutuhan dasar masyarakat menjadi semakin banyak dan kompleks, penyesuaian perlu dilakukan oleh pemerintah selaku penyedia layanan publik demi menjaga integritas masyarakat. Penyediaan layanan publik yang semakin mudah dijangkau menjadi salah satu kuncinya. Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui berbagai solusi yang ditawarkan menjadi suatu inovasi atau terobosan baru bagi pemerintah untuk selalu mengembangkan dan meningkatkan mutu, kualitas, serta perfoma pelayanan publik guna menjawab hakikat pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik yang utama.

1.5.5 *Good Governance*

Good governance dalam bahasa Indonesia dapat diartikan sebagai "pemerintahan yang baik". *Good governance* merujuk pada praktik-praktik dan prinsip-prinsip yang memastikan adanya transparansi, partisipasi publik, akuntabilitas, keadilan, efisiensi, dan hormat terhadap hukum dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan di dalam suatu organisasi, terutama di sektor public yang dilaksanakan oleh pemerintah. Dalam kamus Bahasa Indonesia *good governance* diterjemahkan sebagai tata pemerintah yang baik, namun ada yang menerjemahkan sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Pinto dalam Nisjar (1997 : 119) mengatakan bahwa *governance* adalah praktek penyelenggaraan kekuasaan dan kewenangan oleh pemerintah dalam pengelolaan urusan pemerintahan secara umum dan pembangunan ekonomi pada khususnya. Sedangkan pengertian untuk *good governance* menurut Gunawan Sumodiningrat (1999: 251) adalah upaya pemerintahan yang amanah, dan untuk menciptakan *good governance* pemerintahan perlu didesentralisasi dan sejalan dengan kaidah penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Selanjutnya, di dalam konsep *good governance*, terdapat beberapa komponen penting yang menjadi karakteristik dari pelaksanaan konsep tersebut. Seperti yang dinyatakan oleh *United Nations Development Programme* (UNDP) karakteristik tersebut meliputi:

- a) *Participation*, Keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya. Partisipasi tersebut dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif.
- b) *Rule of law*. Kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu.
- c) *Transparency*. Tranparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi. Informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh oleh mereka yang membutuhkan.
- d) *Responsiveness*. Lembaga-lembaga publik harus cepat tanggap dalam melayani pihak pemegang kekuasaan.
- e) *Consensus orientation*. Berorientasi pada kepentingan masyarakat yang lebih luas.
- f) *Equity*. Setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan dan keadilan.
- g) *Efficiency and Effectiveness*. Pengelolaan sumber daya publik dilakukan secara berdaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif).
- h) *Accountability*. Pertanggungjawaban kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan.

- i) *Strategic vision*. Penyelenggara pemerintahan dan masyarakat harus memiliki visi yang jauh ke depan.

Good governance merupakan prinsip-prinsip yang penting dalam membangun tata kelola yang baik, baik di tingkat pemerintahan nasional, regional, maupun lokal. Prinsip-prinsip ini bertujuan untuk memastikan adanya keadilan, transparansi, dan kepercayaan publik dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan. B.C. Smith menyatakan bahwa penerapan konsep *good governance* di dalam pemerintahan memiliki beberapa tujuan kunci yang terkait dengan sistem pemerintahan yang efektif, transparan, akuntabel, dan berkeadilan. Tujuan tersebut antara lain:

- a) Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat: *Good governance* bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, diharapkan akan terjadi peningkatan akses terhadap layanan dasar seperti pendidikan, perawatan kesehatan, infrastruktur, dan pekerjaan, serta ekonomi yang berkualitas.
- b) Meningkatkan akuntabilitas: *Good governance* bertujuan untuk meningkatkan akuntabilitas pemerintah terhadap rakyat. Dalam sistem pemerintahan yang baik, pemerintah diharapkan bertanggung jawab secara transparan atas kebijakan dan keputusan yang diambilnya. Hal ini memungkinkan rakyat untuk mengevaluasi tindakan pemerintah dan memberikan umpan balik yang diperlukan.

- c) Mencegah korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan: Salah satu tujuan utama *good governance* adalah memerangi korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan. Dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik, diharapkan akan terjadi penurunan kasus korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan yang merugikan masyarakat.
- d) Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan: *Good governance* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik. Dengan mengoptimalkan penggunaan sumber daya, memperkuat tata kelola, dan melibatkan partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan, diharapkan akan terjadi peningkatan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan penggunaan anggaran publik.
- e) Meningkatkan partisipasi publik: *Good governance* mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kebijakan publik dan pembangunan. Dengan melibatkan masyarakat secara luas, baik melalui mekanisme partisipatif maupun melalui lembaga-lembaga yang mewakili mereka, diharapkan keputusan pemerintah lebih mencerminkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

(Smith, B. C., *Good Governance and Development*, 2007)

1.6 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep merupakan proses untuk menurunkan proses-proses penelitian menjadi bagian-bagian yang mudah dipahami. Setiap konsep yang digunakan dalam penelitian perlu dicari definisi operasionalnya.

Konsep harus dapat didefinisikan secara operasional, sehingga konsep harus diobservasi, dikaji, dan diukur. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan rujukan empiris tentang temuan data dari lapangan dalam menggambarkan konsep penelitian yang dimaksud secara tepat. Operasionalisasi konsep juga bertujuan untuk mencari titik temu antara teori konseptual dengan data dari lapangan.

Dalam penelitian tentang Analisis Kerja Sama antara Pemerintah Kota Semarang dan PT. Go-Jek Indonesia dalam menyediakan Go-Pay sebagai Pembayaran Trans Semarang, peneliti membagi operasionalisasi konsep menjadi 2 bagian.

1.6.1 Pola Kerja Sama

Hubungan kerja sama yang terjalin antara Pemerintah Kota Semarang dan PT. Go-Jek Indonesia dapat dianalisis menggunakan pemahaman dasar tentang konsep Otonomi Daerah yang menjadi alasan pokok kerja sama dapat terjadi antara pemerintah daerah dan swasta. Pelaksanaan kerja sama tersebut dapat dilihat dari kacamata Pemerintah Kota Semarang yang memiliki kewenangan untuk mengurus agenda pemerintahan daerahnya sendiri. Setelah memahami tentang mengapa bisa terjalin kerja sama antara

Pemkot Semarang dengan PT. Go-Jek Indonesia, penulis akan mendalami bagaimana proses kerja sama yang terjalin antara kedua pihak bisa terjadi, sejak dari awal proses hingga saat ini.

1.6.2 Indikator Keberhasilan Kerja Sama

Dalam menentukan berhasil atau tidaknya suatu kebijakan yang telah dilakukan oleh pemerintah, perlu adanya indikator-indikator sebagai pedoman analisis hasil penelitian. Dengan menggunakan konsep *Good Governance*, penulis menggunakan 9 komponen penting dalam konsep tersebut sebagai indikator untuk hasil akhir, dengan subjek analisis pembayaran Go-Pay pada BRT Trans Semarang. Sebagai salah satu bentuk layanan publik yang telah disediakan Pemerintah Kota Semarang, kebijakan penyediaan Go-Pay untuk Trans Semarang dapat dikategorikan berhasil atau tidak dalam penelitian ini melalui analisis mendalam yang disertai data dari lapangan tentang keberjalanan kebijakan tersebut.

1.7 Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah kualitatif yang berarti ditujukan untuk memahami suatu fenomena yang diteliti secara mendalam melalui teknik pengambilan data tertentu.

1.7.1 Tipe Penelitian

Dalam penelitian skripsi ini, penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif yang akan memberikan gambaran atas suatu fenomena atau subjek penelitian.

Penelitian deskriptif kualitatif menjadi pilihan penulis karena dianggap sesuai dengan tujuan dari penelitian ini, yaitu menggambarkan proses kerja sama yang terjalin antara Pemerintah Kota Semarang dan PT. Go-Jek Indonesia dalam menyediakan Go-Pay untuk BRT Trans Semarang disertai dengan analisis terhadap hasil kebijakan tersebut.

1.7.2 Situs Penelitian

Situs atau lokasi penelitian ini dilaksanakan sesuai dengan lokasi sumber data yang akan didapat. Penetapan lokasi penelitian menjadi hal yang penting dalam penelitian kualitatif, mengingat situs penelitian menjadi lokasi dimana sumber data akan didapat penulis sehingga mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian.

Lokasi yang dijadikan objek penelitian oleh penulis adalah Kantor BLU UPTD Trans Semarang yang juga masih dalam satu kawasan Kantor Dinas Perhubungan Kota Semarang, dengan lokasi Jln. Tambak Aji Raya nomor 5, Tambakaji, Kec. Ngaliyan, Kota Semarang.

1.7.3 Subjek Penelitian

Subjek dari penelitian ini merupakan narasumber atau informan dari Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah (BLU UPTD) Trans Semarang yang merupakan bagian dari Dinas Perhubungan Kota Semarang, yaitu bagian Divisi Pengelolaan Umum. Narasumber dari Divisi Umum BLU UPTD Trans Semarang akan menjadi subjek utama dalam penelitian skripsi ini.

1.7.4 Jenis Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis data berupa teks dan kata-kata tertulis yang didapat melalui subjek utama penelitian. Pertimbangan tersebut didasari pada anggapan bahwa subjek utama penelitian memahami aspek-aspek yang diteliti oleh penulis. Sehingga data yang dikumpulkan di kemudian hari dapat memudahkan penulis dalam mendapatkan informasi dan data yang valid serta kredibel.

1.7.5 Sumber Data

Data adalah fakta empiris yang dikumpulkan oleh peneliti dengan tujuan untuk memecahkan masalah atau menjawab pertanyaan penelitian. Data penelitian dapat berasal dari berbagai sumber yang dikumpulkan dengan menggunakan beberapa teknik selama kegiatan penelitian berlangsung.

1.7.5.1 Data Primer

Sumber data primer adalah data-data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber datanya, atau bisa disebut sebagai data utama/data asli. Dalam penelitian ini, data primer yang diperoleh peneliti merupakan hasil wawancara dengan Anggota Divisi Umum BLU UPTD Trans Semarang.

1.7.5.2 Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data-data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung. Data sekunder digunakan sebagai data penunjang untuk data primer yang sudah diperoleh. Data sekunder dapat diperoleh dari literatur, jurnal

ilmiah, buku, penelitian sebelumnya, analisis konten, dan sebagainya. Untuk penelitian ini, penulis mendapatkan data sekunder dari peraturan perundang-undangan yang diberikan oleh narasumber utama, disertai dengan data yang diperoleh dari literatur, jurnal, dan analisis konten di internet dan media sosial yang terkait dengan objek penelitian.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian perlu dipantau agar data yang diperoleh dapat terjaga tingkat validitas (keabsahan) dan reliabilitasnya. Pengumpulan data dalam penelitian ini akan menggunakan teknik sebagai berikut:

1.7.5.1 Wawancara

Perolehan data melalui metode wawancara dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur merupakan metode wawancara dengan pedoman yang disusun secara detail dan rinci, berbentuk pertanyaan-pertanyaan untuk disampaikan kepada narasumber. Dalam metode ini, peneliti menanyakan beberapa pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian satu per satu diperdalam untuk mendapat keterangan yang lebih lanjut secara detail dan rinci. Dengan demikian, jawaban yang diperoleh peneliti bisa meliputi semua variabel dengan keterangan yang lengkap dan mendalam.

Dalam pengumpulan data melalui teknik wawancara, peneliti akan memperoleh data mengenai bagaimana hubungan kerja sama antara kedua pihak

dapat terjadi, dampak dari kebijakan tersebut, dan apa saja bukti yang mendasarinya.

1.7.5.2 Studi Literatur

Studi literatur dalam penelitian ini bertujuan untuk mewujudkan keberjalanan teori dan praktik. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh didapat melalui buku, jurnal ilmiah, penelitian terdahulu, analisis dokumen, analisis konten, dan bentuk-bentuk literatur lainnya. Data yang dihasilkan melalui studi literatur ini adalah mengenai bagaimana kerja sama dapat terjadi antara pemerintah dengan swasta terkait peningkatan layanan publik, bagaimana pola yang mendasari, hingga apa saja indikator untuk penilaian hasil kebijakannya.

1.7.6 Analisis Data dan Interpretasi Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema, prinsip pokok dari penelitian kualitatif adalah menemukan teori dari data. Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini berlangsung sepanjang penelitian berjalan, yaitu dari awal hingga akhir penelitian. Dikarenakan penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, maka analisis data dilakukan sejak penelitian dimulai. Berikut adalah tahapan proses analisis data yang dilakukan:

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Merupakan cara peneliti dalam meringkas data yang sudah diperoleh untuk dikerucutkan menjadi bagian-bagian yang lebih penting saja. Hal ini dinilai penting untuk membuat batasan dalam pembahasan data penelitian, supaya apa yang ditulis peneliti tidak meluas dan melebar kemana-mana. Peneliti perlu menyederhanakan data dan membuang data yang tidak perlu, sehingga memperoleh data yang lebih sederhana dan tidak terkesan rumit. Tujuan dari penelitian ini tidak hanya untuk menyederhanakan data, tetapi juga memastikan bahwa data yang sudah diolah masih dalam berada ruang lingkup penelitian.

2. Penyajian Data

Penyajian data dapat dipaparkan dalam bentuk bagan, tabel, maupun uraian singkat. Setelah data disederhanakan, kemudian data disajikan secara terorganisir. Pada tahap ini, peneliti menyajikan data yang sudah dikelompokkan sesuai dengan topiknya dan mengkodekan sub-bagian yang akan dibahas lebih lanjut.

3. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir dalam analisis data penelitian ini adalah menarik kesimpulan dari data-data yang sudah diperoleh. Tahap verifikasi merupakan tahapan penarikan kesimpulan berdasarkan data yang telah

diproses, sehingga nantinya kesimpulan ini dapat menjawab pertanyaan yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini. Tahapan ini dimaksudkan untuk mencari makna dari data yang sudah dikumpulkan dengan mencari persamaan, perbedaan, serta hubungan antara data yang satu dengan lainnya.