

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional merupakan upaya yang dilakukan pemerintah untuk mencapai tujuan negara yang termuat di dalam alinea keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Tujuan negara yang tercantum dalam alinea keempat Pembukaan UUD 1945 yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Untuk mewujudkan tujuan negara Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Daerah harus berjalan selaras agar tercipta pembangunan nasional yang akan memberikan kesejahteraan kepada masyarakat secara adil. Pemerintah harus mampu memenuhi kebutuhan dasar dari masyarakat agar dapat tercipta pembangunan nasional.

Pembangunan nasional tidak hanya dilaksanakan oleh pemerintah pusat saja, akan tetapi juga dilaksanakan oleh pemerintah daerah, konsep ini dikenal sebagai asas desentralisasi. Dalam asas desentralisasi, pemerintah daerah memiliki wewenang untuk mengatur urusan rumah tangganya sendiri. Pemerintah daerah sendiri terbagi menjadi dua yaitu pemerintah daerah provinsi dan pemerintah daerah kabupaten/kota. Alokasi kekuasaan yang seimbang antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah akan memberikan pemerataan yang sama dalam penyediaan layanan publik kepada masyarakat. Melewati asas desentralisasi dan konsep otonomi daerah pemerintah daerah mampu menyediakan, melaksanakan, mengawasi, menilai, hingga melakukan evaluasi terhadap kebijakan terkait pelayanan publik yang telah diterapkan.

Kebutuhan dasar seperti pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, pelayanan administrasi publik, transportasi umum, jalan raya, penerangan jalan, pasar dan pusat perbelanjaan, air bersih dan listrik, serta taman kota

harus disediakan oleh pemerintah sebagai ganjaran bagi masyarakat atas pajak yang telah dibayarkan kepada negara. Tidak hanya berhenti pada penyediaan pelayanan akan tetapi pemerintah harus mampu melakukan perawatan dan pemeliharaan sarana dan prasarana yang telah dihadirkan, hingga mampu melakukan pengembangan dan menghentikan hambatannya. Pemerintah harus mampu menjadi wadah terhadap kritik dan saran dari masyarakat atas pelayanan publik yang telah diberikan, karena tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan bagi masyarakat.

Di Era Digital ini, teknologi komunikasi semakin canggih dan internet kini semakin mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat mulai dari anak-anak sampai orang tua, pemerintah memiliki peran untuk mengembangkan pelayanan sebagai kewajiban yang harus dilakukan sebagai pelayan masyarakat. Slogan “Dunia dalam genggamamu” saat ini benar adanya, pemerintah harus beradaptasi dan berinovasi terhadap layanan masyarakat berbasis internet agar pelayanan publik semakin mudah diakses, cepat, efektif, efisien, dan terjangkau oleh seluruh masyarakat. Pengembangan, pemeliharaan, dan pembaruan pelayanan publik salah satunya infrastruktur menjadi kewajiban pemerintah untuk memenuhi peningkatan kebutuhan dan perkembangan ekonomi yang ada dalam masyarakat.

Inovasi pelayanan publik merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah pusat maupun daerah karena perkembangan teknologi dan informasi yang semakin cepat. Pemanfaatan teknologi dan informasi yang semakin berkembang akan mempermudah interaksi antara pemerintah dan masyarakat, informasi yang disampaikan akan lebih cepat diterima, dan pemerintah akan lebih cepat dalam mendengarkan aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat.

Konsep Reformasi Pelayanan Publik timbul akibat adanya anggapan dari masyarakat bahwa birokrasi dan administrasi pelayanan publik itu negatif, berbelit-belit, berorientasi pada uang dan kekuasaan. Konsep ini menguatkan prinsip pemerintah sebagai pelayan masyarakat dan menciptakan rasa tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Perkembangan teknologi mewajibkan pemerintah untuk melakukan inovasi agar pelayanan berjalan searah dengan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Permasalahan seperti pembangunan sarana dan prasarana, pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, transportasi umum, pembangunan ekonomi, serta kesejahteraan sosial membutuhkan kecakapan dan kemampuan dari pihak pemerintah agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pelayan masyarakat.

Transportasi menjadi salah satu kebutuhan dasar bagi kehidupan masyarakat, transportasi publik yang memiliki fasilitas berkualitas, cepat, nyaman, efektif, efisien, dan murah harus disediakan oleh pemerintah. Transportasi harus memiliki efektivitas, aksesibilitas tinggi, terpadu, kapasitas mencukupi, teratur, mudah dicapai, tepat waktu, nyaman, tarif terjangkau, aman, rendah polusi, lancar dan cepat untuk kepentingan penumpang (Munawar dalam Suhindarto, 2007). Dalam daerah otonom, transportasi publik menjadi tanggung jawab dan dikelola oleh pemerintah daerah sendiri. Transportasi publik menjadi salah satu pendapatan daerah dari tarif yang ditetapkan dalam penggunaan transportasi tersebut. Bentuk transportasi publik yang ada di daerah provinsi antara lain bus kota, angkutan kota (angkot), dan kereta. Ketersediaan transportasi publik bagi masyarakat wajib dilakukan oleh pemerintah daerah karena tidak semua masyarakat memiliki kendaraan pribadi, untuk mengurangi resiko kecelakaan, selain itu untuk mengurangi kemacetan, mengurangi tingkat polusi dari kendaraan pribadi sehingga diperlukan transportasi publik yang ramah lingkungan.

Good Governace menghadirkan konsep baru dimana pemerintah dan negara bukan menjadi satu-satunya stakeholder dalam mengatur urusan publik. Peran yang lebih besar dari sektor diluar pemerintah dan negara seperti swasta, publik, dan organisasi-organisasi di masyarakat. Pihak yang berperan sebagai pemangku kepentingan harus mampu bekerja sama agar mampu membentuk sistem pemerintahan dan kebijakan yang memiliki pengaruh positif pada masyarakat luas. Konsep inovasi atau pelayanan publik memiliki beberapa pilihan seperti melakukan inovasi pelayanan publik dengan

menggunakan APBD yang telah dianggarkan sebelumnya, atau melalui kemitraan dengan pihak lain yaitu masyarakat dan swasta. Lazimnya dalam kasus inovasi pelayanan publik yang bersifat perbaikan terkait dengan teknologi informasi dan komunikasi terbaru cenderung akan bekerjasama dengan pihak swasta dalam melakukan inovasi, namun apabila bersifat pembangunan, pemerintah cenderung akan menganggarkan dana melalui APBD untuk mengadakan pelayanan publik.

Perusahaan swasta memiliki sistem yang memungkinkan mereka untuk mendapatkan keuntungan dari bisnis yang mereka jalankan, yang kemudian akan digunakan untuk memperbaiki layanan yang diberikan kepada pengguna. Pelayanan yang baik, efektif, dan efisien akan semakin baik pula respon dari pengguna/pembeli layanan. Dari sisi pemerintah, negara memiliki *corporate value* yang memungkinkan pelayanan akan lebih terorganisir dan lebih memiliki kekuatan, karena pemerintah dapat membuat kebijakan sebagai landasan pelayanan kepada publik, dengan ketentuan memiliki manfaat bagi masyarakat luas. Kolaborasi antara pemerintah dengan swasta dapat terlaksana dalam banyak hal, seperti pembangunan infrastruktur, penyediaan layanan pembayaran memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, pengadaan jasa pelayanan, pengalokasian dana pemerintah pada masyarakat melalui swasta, dan kerjasama yang lainnya. Kemitraan antara pemerintah dan swasta merupakan bentuk pembangunan nasional yang bertujuan untuk 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 menghadirkan pihak diluar pemerintah.

AstraPay sebagai sistem pembayaran digital yang diperkenalkan oleh PT Astra Digital Arta, pertama kali diluncurkan untuk memberikan kemudahan transaksi non-tunai dalam ekosistem digital. Sejak awal kehadirannya, AstraPay dirancang untuk memungkinkan pembayaran secara cepat dan praktis di berbagai platform dan merchant, baik dalam aplikasi maupun di luar platform. Seiring berkembangnya kebutuhan akan transaksi

non-tunai, AstraPay semakin populer di kalangan pengguna, tidak hanya untuk transaksi di platform e-commerce tetapi juga untuk pembayaran di restoran, minimarket, kedai kopi, dan berbagai sektor ekonomi lainnya. Penggunaan yang meluas ini menarik perhatian pemerintah, yang melihat potensi besar untuk memanfaatkan sistem pembayaran digital ini dalam sektor pelayanan publik, khususnya dalam sektor transportasi.

Keunggulan AstraPay sebagai sistem pembayaran digital tidak terlepas dari ekosistem luas yang dimiliki oleh Astra Group, yang mencakup berbagai sektor industri, seperti otomotif, perbankan, dan asuransi. Hal ini memberikan jaminan stabilitas serta kepercayaan bagi pengguna dalam melakukan transaksi digital. Selain itu, AstraPay menawarkan kemudahan dan keamanan dalam bertransaksi, termasuk dukungan pembayaran menggunakan QRIS yang dapat diterima di berbagai merchant di seluruh Indonesia. Salah satu daya tarik utama dari AstraPay adalah integrasinya dengan layanan transportasi publik, seperti TransJakarta, MRT, dan LRT, yang memudahkan pengguna dalam melakukan pembayaran secara praktis. Tidak hanya itu, AstraPay juga menghadirkan berbagai promo menarik, seperti cashback dan diskon, yang membuat transaksi lebih menguntungkan. Dengan fitur yang lengkap, pengguna dapat memanfaatkan AstraPay untuk membayar berbagai kebutuhan, mulai dari tagihan listrik, air, internet, hingga cicilan kendaraan di FIFGROUP. Kemudahan dalam melakukan top-up saldo melalui transfer bank, virtual account, maupun minimarket juga semakin memperkuat daya tarik AstraPay sebagai pilihan utama dalam sistem pembayaran digital yang efisien dan terpercaya.

Sejak akhir tahun 2021, metode pembayaran non-tunai mulai diterapkan pada layanan BRT Trans Jateng, dengan penambahan berbagai dompet digital yang telah terdaftar secara resmi di Indonesia. Salah satu kerja sama penting yang terjalin adalah antara Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan PT Astra Digital Arta, yang mengintegrasikan AstraPay sebagai metode pembayaran untuk pengguna layanan BRT Trans Jateng. Latar belakang pengadopsian pembayaran digital ini adalah untuk mempermudah proses

transaksi, meningkatkan efisiensi, dan memberikan kenyamanan bagi penumpang. Selain itu, sistem pembayaran digital juga berfungsi untuk meningkatkan transparansi dan keamanan transaksi, serta menciptakan akuntabilitas keuangan yang lebih baik dalam pengelolaan layanan BRT Trans Jateng. Hingga Mei 2023, jumlah transaksi digital yang tercatat di BRT Trans Jateng mencapai 17.832 transaksi, menunjukkan tingginya antusiasme masyarakat terhadap sistem pembayaran digital yang diterapkan. (Portal Berita Jatengprov.go.id)

Dengan adanya kebijakan kerja sama ini, penulis mencoba mendalami bagaimana kerja sama ini dilaksanakan, bagaimana dampaknya kepada masyarakat, dan apakah kerja sama antara pemerintah dengan pihak swasta ini menghasilkan keuntungan atau sebaliknya.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan sebelumnya, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah mengenai Bagaimana kerja sama antara Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan PT. Astra Digital Arta dalam menyediakan Astrapay untuk pembayaran BRT Trans Jateng dapat terjalin?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis bagaimana proses kerja sama antara Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dengan PT. Astra Digital Arta.

1.4. Kegunaan Penelitian

Manfaat penelitian ini berdasarkan pada uraian latar belakang sebelumnya, dapat dikategorikan sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian, pertimbangan, dan evaluasi terhadap upaya kerja sama yang sudah terjalin antara Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dengan

PT. Astra Digital Arta dalam menyediakan Astrapay sebagai metode pembayaran BRT Trans Jateng.

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 Provinsi Jawa Tengah dan PT. Astra Digital Arta dalam menyediakan Astrapay sebagai metode pembayaran BRT Trans Jateng, serta bagi pihak-pihak lain dapat dijadikan referensi dalam penelitian-penelitian selanjutnya yang serupa.

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. Penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui hubungan antara penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dengan yang akan dilakukan. Dibawah ini peneliti akan memberikan hasil penelitian yang pernah dilakukan:

1. Desi 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 asset yang penting dalam sistem transportasi untuk perekonomian nasional dalam tahap menghadapi pasar bebas pada era globalisasi saat ini. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan teknik analisis kualitatif deskriptif yang menghasilkan kesimpulan bahwa pembangunan kontruksi 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 asset masih berada di bawah pemerintah daerah.

Perbedaan antara kedua penelitian terletak pada objek kajian dan fokus analisis. Penelitian 1. Desi Yuli Aryani dan Mardwi Rahdriawan membahas peluang penerapan skema Public-Private Partnership (PPP) dalam pembangunan infrastruktur Pelabuhan Tanjung Emas Semarang, sementara penelitian penulis menganalisis kerja sama dalam sistem pembayaran digital pada BRT Trans Jateng. Metode yang digunakan juga berbeda, di mana penelitian pertama menggunakan analisis kualitatif deskriptif terkait kepemilikan aset, sedangkan penelitian kedua menggunakan wawancara, observasi, dan analisis dokumen kebijakan untuk mengevaluasi dampak sistem pembayaran digital. Hasil penelitian pertama menunjukkan bahwa PPP belum diterapkan tetapi masih memungkinkan, sedangkan penelitian kedua menemukan bahwa sistem pembayaran digital telah diterapkan dan memberikan manfaat, meskipun masih menghadapi kendala seperti kurangnya sosialisasi dan keterbatasan infrastruktur digital.

2. Weldy Anugra Riawan, 2018. “Analisis Pelayanan Bus Rapid Transit Kapasitas Sedang pada Sistem Transportasi Perkotaan”. Jurnal Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa kinerja pelayanan BRT di Kota Batam masih rendah. Hal tersebut terlihat dari kondisi fasilitas yang belum memadai untuk menunjang aspek kenyamanan, keselamatan, dan keamanan pengguna jasa.

Perbedaan utama antara kedua penelitian terletak pada fokus kajian dan aspek yang dianalisis. Penelitian Weldy Anugra Riawan menyoroti kinerja pelayanan BRT di Kota Batam, dengan temuan bahwa fasilitas yang tersedia masih kurang memadai dalam aspek kenyamanan, keselamatan, dan keamanan pengguna. Sementara itu, penelitian penulis lebih berfokus pada pengelolaan

BRT Trans Jateng, khususnya dalam kerja sama penerapan sistem pembayaran digital antara Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah dan PT Astra Digital Arta (AstraPay). Metode penelitian juga berbeda, di mana penelitian pertama lebih menilai kondisi layanan transportasi secara umum, sedangkan penelitian penulis mengkaji dampak kerja sama digitalisasi pembayaran terhadap efisiensi transaksi dan transparansi keuangan.

3. Rora Arina Mubasari dan Rina Martini, 2021. “Kemitraan Pemerintah Kota Semarang dengan PT. GoJek 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. GoJek Indonesia dalam menyediakan Go-Pay sebagai metode pembayaran PBB dan mengidentifikasi keuntungan bagi kedua belah 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. GoJek 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 dalam penelitian ini berbeda.

Perbedaan utama antara kedua penelitian terletak pada objek dan tujuan kajian. Penelitian Rora Arina Mubasari dan Rina Martini membahas kemitraan Pemkot Semarang dengan PT GoJek Indonesia dalam penyediaan Go-Pay sebagai metode pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), dengan fokus pada keuntungan

bagi kedua pihak serta dampaknya terhadap pendapatan daerah dan branding layanan keuangan. Sementara itu, penelitian penulis menganalisis kerja sama Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah dengan PT Astra Digital Arta (AstraPay) dalam penerapan sistem pembayaran digital di BRT Trans Jateng, dengan tujuan meningkatkan efisiensi transaksi dan transparansi. Meskipun sama-sama mengkaji kerja sama pemerintah-swasta dalam digitalisasi pembayaran, penelitian pertama berfokus pada sektor pajak, sedangkan penelitian penulis berfokus pada transportasi publik.

4. Imas Ulin Nikmah, “Kajian Permasalahan Komunikasi Dan Kerjasama Pemerintah Daerah : Analisis Kerugian BRT Trans Semarang Koridor 2 Setelah Pengoperasian BRT Trans Jateng Koridor 1”. *Journal of Politic and Government Studies* 8.

Jurnal ini menyimpulkan bahwa Pengoperasian BRT Trans Semarang koridor 2 Ungaran–Terboyo yang dimulai pada 2012 mengalami perkembangan positif hingga 2016 dengan peningkatan pendapatan yang signifikan. Namun, sejak 2017, pendapatan mulai menurun setelah beroperasinya BRT Trans Jateng koridor 1 Bawen–Tawang, yang memiliki rute berhimpitan dan lebih menarik bagi masyarakat. Hal ini menyebabkan penurunan pendapatan rata-rata Rp 6 juta per hari bagi BRT Trans Semarang koridor 2. Dampak persaingan ini juga dirasakan oleh angkutan umum lain seperti Prona, yang mengalami penurunan jumlah penumpang. Meski kedua moda transportasi massal ini diharapkan dapat saling melengkapi, kenyataannya terjadi persaingan yang merugikan salah satu pihak. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kebijakan rute dan operasional kedua BRT ini diperlukan agar dapat mengoptimalkan layanan transportasi publik tanpa merugikan pihak tertentu.

Perbedaan antara kedua penelitian terletak pada fokus kajian dan permasalahan yang dianalisis. Penelitian Imas Ulin Nikmah membahas dampak persaingan antara BRT Trans Semarang

Koridor 2 dan BRT Trans Jateng Koridor 1, yang menyebabkan penurunan pendapatan dan penumpang akibat rute yang berhimpitan. Sementara itu, penelitian penulis berfokus pada pengelolaan BRT Trans Jateng, khususnya dalam kerja sama dengan PT Astra Digital Arta (AstraPay) dalam implementasi sistem pembayaran digital. Jika penelitian pertama menyoroti permasalahan komunikasi dan persaingan antara dua sistem transportasi publik, penelitian penulis lebih menitikberatkan pada efisiensi transaksi dan transparansi pembayaran dalam pengelolaan BRT Trans Jateng.

5. Alfina Nurmayasari, Dewi Erowati , Nunik Retno Herawati, “Analisis Permasalahan Kerjasama Pemerintah Kota Semarang dengan PT Dompot Anak Bangsa dalam Pemanfaatan Layanan dan Penerimaan Pembayaran Uang Elektronik Melalui Go-Pay (Studi Penelitian: Pada Bus Rapid Transit Trans Semarang)”. *Journal of Politic and Government Studies*, 13(1)

Jurnal Ini menyimpulkan bahwa Permasalahan kerjasama antara Pemerintah Kota Semarang dengan PT Dompot Anak Bangsa dapat dilihat dari tiga aspek utama. Dari segi kepastian hukum, MoU kerjasama ini belum diperbarui hingga 2023, meskipun telah berakhir sejak September 2019. Dalam aspek kelembagaan, belum terdapat lembaga khusus yang menangani kerjasama ini, dan masing-masing pihak belum menjalankan tugasnya secara optimal, terutama dalam pengelolaan, pemanfaatan, dan pengawasan aset serta kontrak. Sementara itu, dari aspek kemampuan pemerintah, terlihat bahwa pemerintah belum menunjukkan upaya maksimal dalam pengoptimalan negosiasi dan kontribusinya. Dampak dari permasalahan ini adalah perjanjian yang tidak sah di mata hukum, pemenuhan hak dan kewajiban para pihak yang tidak terlaksana dengan baik, serta kepentingan pemerintah yang tidak teradvokasikan secara optimal.

Perbedaan antara kedua penelitian terletak pada aspek kerja sama yang dikaji. Penelitian Alfina Nurmayasari, Dewi Erowati, Nunik Retno Herawati menyoroti permasalahan hukum, kelembagaan, dan kemampuan pemerintah dalam kerja sama antara Pemkot Semarang dan PT Dompot Anak Bangsa dalam penggunaan layanan pembayaran digital Go-Pay pada BRT Trans Semarang, dengan temuan bahwa MoU tidak diperbarui, kelembagaan belum optimal, dan pemerintah kurang maksimal dalam negosiasi. Sementara itu, penelitian penulis berfokus pada pengelolaan BRT Trans Jateng, khususnya dalam kerja sama dengan PT Astra Digital Arta (AstraPay) dalam implementasi sistem pembayaran digital, yang dikaji dari segi efisiensi transaksi, transparansi, serta tantangan literasi dan infrastruktur digital. Jika penelitian pertama lebih menyoroti kelemahan kerja sama dari sisi regulasi dan kelembagaan, penelitian penulis lebih berfokus pada dampak implementasi sistem pembayaran digital dalam meningkatkan pelayanan transportasi publik.

1.5.2. Otonomi Daerah

Pasca reformasi mulai diberlakukannya sistem desentralisasi dalam pemerintahan Indonesia, pemerintah daerah memiliki kekuasaan yang lebih besar dalam mengatur urusan pemerintah daerah sendiri, baik pemerintah daerah provinsi atau pemerintah daerah kabupaten/kota. Pemerintah pusat memberikan keleluasaan yang besar bagi daerah untuk menentukan arah dan tujuan pembangunan nasional yang akan diselenggarakan oleh pemerintah daerah. Dalam pelaksanaannya, sistem desentralisasi menciptakan daerah-daerah dengan jangkauan pemerintah yang lebih luas untuk bertindak sesuai prioritas utama pengembangan daerah, daerah yang memiliki kekuasaan sendiri dalam mengatur rumah tangganya sendiri disebut dengan daerah otonom atau konsep otonomi daerah.

Otonomi daerah merujuk pada kebijakan pemerintah dalam memberikan wewenang dan tanggung jawab kepada pemerintah daerah untuk mengelola dan mengatur daerahnya sendiri. Sistem otonomi daerah, pemerintah daerah mempunyai otoritas yang lebih tinggi dalam pengambilan keputusan yang ada di wilayah pemerintah daerah, sehingga akan menciptakan pemerintah yang dapat menampung aspirasi dari masyarakat akan lebih baik. Ini otonomi daerah untuk memberikan kebebasan bagi pemerintah daerah untuk menentukan kebijakan sendiri, dengan tujuan untuk memberikan kesejahteraan dan memberikan pelayanan publik dengan baik.

Dasar utama otonomi daerah adalah desentralisasi kekuasaan, dimana pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah. Kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah daerah untuk mengatur sektor antara lain transportasi publik, kesehatan, pendidikan, ekonomi lokal, perencanaan tata ruang, infrastruktur, administrasi pelayanan publik, dan bidang lainnya disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan daerahnya. Menurut Hoessein (1994), Tujuan dari adanya otonomi daerah adalah untuk memberikan keringanan beban bagi pemerintah pusat, menciptakan efisiensi dan efektivitas pelayanan masyarakat, pemanfaatan sumber daya yang lebih efektif, pematangan perencanaan pembangunan dari bawah, meningkatkan persatuan dan kesatuan nasional serta pondasi politik pemerintah dengan memberikan kesempatan yang lebih luas bagi masyarakat dalam mengenali permasalahan yang timbul dan memberikan masukan kepada pemerintah daerah.

Penyerahan penyelenggaraan pemerintah secara desentralisasi dan penyerahan otonomi daerah, secara mendasar bertujuan untuk memaksimalkan fungsi pemerintahan. Seperti yang dijabarkan oleh Koswara (1997), fungsi pemerintahan sendiri antara lain:

- a) Pemberian pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik.
- b) Peningkatan kemampuan masyarakat secara lebih mandiri.

- c) Peningkatan kehidupan berdemokrasi di lapisan bawah.
- d) Terlaksanannya pembangunan bagi kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan fungsi-fungsi tersebut, pemerintah pusat mempunyai kewajiban untuk menciptakan kesejahteraan sosial melalui program pembangunan nasional. Keberhasilan pemerintah daerah melalui otonomi daerah dapat dilihat dari kebutuhan dasar masyarakat terpenuhi, tingkat pemberdayaan masyarakat, dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah diterima dari pemerintah daerah. Selain bertujuan untuk mencapai efisiensi dalam pemerintah daerah yang otonom perlu adanya akuntabilitas antara pemerintah dengan masyarakat. Warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah, masyarakat memiliki hak untuk menuntut pemerintah dan bertanggung jawab atas kebijakan yang telah ditetapkan, masyarakat harus mendapatkan perlindungan atas haknya sebagai warganegara, masyarakat berhak menyampaikan aspirasi dan didengarkan oleh pemerintah. Dalam hal ini, masyarakat memiliki hak untuk menilai secara politis penyediaan pelayanan publik yang secara konsep otonomi daerah menjadi tanggung jawab dari pemerintah daerah.

1.5.3. *Public-Private Partnership (PPP)*/Kerja sama Pemerintah-Swasta (KPS)

Pelaksanaan pembangunan nasional membuka kesempatan pemerintah untuk mulai melakukan kerja sama dengan pihak swasta, kerja sama antara pemerintah dan swasta ini disebut dengan *public-privat partnership (PPP)*. Beragam strategi pembangunan yang dilaksanakan oleh pemerintah, *PPP* ini menjadi salah satu pilihan kemitraan bagi pemerintah yang perlu dipertimbangkan, dengan keterbatasan sumber daya yang tidak semuanya dimiliki oleh pemerintah. *Public-privat partnership (PPP)* atau Kerja Sama Pemerintah-Swasta (KPS) merupakan kerja sama dalam menyediakan

infrastruktur seperti halnya air bersih, listrik, jalan tol oleh pemerintah, baik dari Pemerintah pusat atau Pemerintah daerah (Provinsi/Kabupaten/Kota) dengan kemitraan bersama dengan swasta, baik swasta dalam negeri atau swasta asing. Kerja sama dilaksanakan meliputi pekerjaan konstruksi pembangunan, meningkatkan kemampuan pengelolaan, dan pemeliharaan infrastruktur dalam rangka peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan publik (Bappenas, 2009).

Menurut (Wiliam J, 2009) *Public-privat partnership (PPP)* merupakan bentuk perjanjian atau kontrak antara sektor publik dengan sektor privat antara lain : sektor privat menjalankan fungsi pemerintah dalam waktu tertentu, sektor privat menerima kompensasi atas penyelenggaraan fungsi baik secara langsung ataupun tidak langsung, sektor privat bertanggung jawab atas resiko yang timbul dari penyelenggaraan fungsi tersebut. Konsep *Public-privat partnership (PPP)* menciptakan dampak positif terhadap inovasi pembangunan, pengelolaan keuangan, kemampuan teknologi, pengaturan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan.

Bult-Spiering dan Dewulf (2006) menjabarkan beberapa jenis definisi dari *Public-privat partnership (PPP)* atau Kerja sama Pemerintah dan Swasta (KPS) seperti:

1. *Public-privat partnership (PPP)*/ Kerja sama Pemerintah dan Swasta (KPS) sebagai pembaharuan manajemen ketika fungsi pemerintahan dan birokrasi mengalami perubahan dari interaksinya dengan manajemen profesional yang dimiliki oleh sektor swasta.
2. *Public-privat partnership (PPP)*/ Kerja sama Pemerintah dan Swasta (KPS) merupakan kerjasama dalam lembaga antara sektor publik dengan sektor swasta yang bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu ketika kedua belah pihak menerima risiko investasi atas dasar pembagian keuntungan dan biaya yang telah ditanggung.
3. *Public-privat partnership (PPP)*/ Kerja sama Pemerintah dan Swasta (KPS) merupakan kerjasama antara pemerintah dan swasta untuk

menghasilkan produk dan jasa dengan risiko, biaya, atau keuntungan ditanggung bersama berdasarkan nilai tambah yang diciptakan.

Peningkatan efisiensi dan peningkatan kualitas produk dari pelayanan publik melalui *Public-privat partnership (PPP)/ Kerja sama Pemerintah dan Swasta (KPS)*. Tujuan yang akan dicapai dengan kerjasama ini, antara lain adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan pelayanan publik, 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 dalam laporannya bahwa pihak yang terkait dengan *Public-privat partnership (PPP)/ Kerja sama Pemerintah dan Swasta* antara lain :

- a) Negara; memiliki fungsi untuk menciptakan lingkungan politik dan hukum yang tentram
- b) Swasta; memiliki fungsi untuk mendorong terciptanya lapangan pekerjaan dan peningkatan pendapatan masyarakat;
- c) Masyarakat memiliki fungsi sebagai tempat untuk memberikan interaksi sosial politik, memberikan partisipasi dalam aktivitas politik, ekonomi, dan sosial.

Tujuan dari *Public-privat partnership (PPP)/ Kerja sama Pemerintah dan Swasta (KPS)* adalah mencukupi kebutuhan pendanaan secara berkelanjutan melalui pengarahana dana swasta, meingkatkan kualitas, kuantitas dan efisiensi pelayanan melalui persaingan sehat, meningkatkan kualitas pengelolaan dan pemeliharaan dalam penyediaan infrastruktur, dan mendorong dipakainya prinsip pengguna membayar pelayanan yang diterima, atau dalam hal lain mempertimbangkan daya beli pengguna. Kerja sama dikatakan berhasil apabila berhasil meingkatkan keuntungan,

meningkatkan kualitas jasa pelayanan, memperluas pengguna pelayanan, dan menciptakan kesan yang baik antara pemberi pelayanan dan pengguna pelayanan.

Singh & Prakash dalam (Rasdi & Kurniawan, 2019) menyatakan bahwa teori PPP telah digunakan oleh pihak pemerintah dan swasta sebagai istilah umum yang menggambarkan hubungan kolaboratif antara aktor publik dan swasta untuk pencapaian tujuan bersama. Sehingga tujuan utama jelas bahwa kemitraan dijalankan untuk mencapai tujuan bersama yang memberikan keuntungan dari kedua belah pihak. Tujuan dari adanya penyelenggaraan kerja sama PPP adalah sebagai berikut:

- 1) Menjadi alternatif pendanaan yang berkelanjutan melalui pengerahan dana swasta;
- 2) Meningkatkan kuantitas, kualitas dan efisiensi pelayanan melalui persaingan sehat;
- 3) Meningkatkan kualitas pengelolaan dan pemeliharaan dalam penyediaan infrastruktur;
- 4) Mendorong dipakainya prinsip pengguna membayar pelayanan yang diterima, atau dalam hal tertentu mempertimbangkan daya beli pengguna.

1.5.4. Sistem Pelayanan Publik

Kehidupan masyarakat pada dasarnya membutuhkan pelayanan publik dalam menjalankan aktifitas kehidupan sehari-hari pada setiap aspek kehidupan. Negara dalam hal ini pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan fasilitas pelayanan publik kepada masyarakat, mulai dari pelayanan dasar seperti halnya pelayanan dalam bentuk tertulis, pelayanan dalam pemberian jasa, maupun pelayanan dalam pengadaan produk yang dapat menunjang kehidupan masyarakat dalam setiap aspek kehidupan. Peningkatan kapasitas dan kemampuan pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah dalam menjalankan fungsi pelayanan

berkaitan dengan pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, dalam hal ini berkaitan dengan pergerakan ekonom dan pemenuhan kebutuhan dasar bagi masyarakat. Pemenuhan kebutuhan dasar seperti halnya transportasi publik, pendidikan, kesehatan, ketersediaan ruang publik, akses informasi dan komunikasi, ketersediaan kebutuhan ekonomi, ketersediaan lapangan pekerjaan, ketersediaan listrik dan air bersih, serta kebutuhan dasar ;ainnya yang dibutuhkan masyarakat. Adanya desentralisasi yang menciptakan konsep otonomi daerah sejak era reformasi menjadikan posisi pemerintah daerah sebagai regulator kebijakan, menciptakan inovasi untuk melakukan perubahan pola pikir dan cara kerja yang disesuaikan dengan tujuan otonomi daerah yaitu memberikan kepuasan pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik memiliki pengertian sebagaimana masyarakat mendapatkan layanan yang diberikan dari pemerintah atau suatu organisasi sesuai dengan regulaisdan tata cara yang telah ditetapkan dan menjadis ebuah kesepakatan bersama. Pelayanan sendiri memiliki definisi aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Pasalong, 2010). Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara (Kemenpan) No. 63 tahun 2003, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Definisi lain pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang dimana setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Harbani Pasolong, 2007). Pelayanan publik yang menjadi kewajiban pemerintah dikategorikan ke dalam dua hal 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). Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah menjadi dasar untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pelayanan publik diselenggarakan sebagai upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil masyarakat atas barang, jasa, pelayanan administrasi maupun kebutuhan lain yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa salah satu tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Oleh karena itu, negara memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara sebagai jalan untuk menciptakan kesejahteraan bangsa, sehingga efektifitas sistem pemerintahan dapat ditentukan oleh baik dan buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam menjalankan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh pemerintah pusat maupun daerah diperlukan adanya evaluasi untuk menciptakan inovasi pada setiap sisi penyedia layanan.

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:

- a. Standar pelayanan : komponen standar pelayanan yang dimaksud sekurang-kurangnya meliputi dasar hukum, persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tariff,

- 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 resiko 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 *braile*, Bahasa gambar, dan/atau Bahasa local, 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 diperlukan adanya Visi, Misi, dan Motto yang dapat

memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Setiap warga negara memiliki hak untuk memberikan penilaian terhadap kualitas yang telah diterima. Evaluasi yang berasal dari pengguna layanan merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis pelayanan publik adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan telah diberikan.

Kemajuan teknologi, informasi, dan komunikasi yang akan semakin berkembang akan berpengaruh terhadap kebutuhan dasar masyarakat yang akan semakin bertambah dan tentunya lebih kompleks, pemerintah perlu melakukan penyesuaian dalam memberikan pelayanan publik mengikuti perkembangan zaman saat ini untuk menjaga kepercayaan masyarakat. Ketersediaan pelayanan publik harus mudah dijangkau oleh masyarakat akan menjadi dasar dalam memberikan pelayanan publik yang baik. Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui kerja sama, inovasi, pelayanan berbasis teknologi akan menjadi terobosan baru bagi pemerintah untuk mengembangkan dan meningkatkan mutu, kualitas, serta performa pelayanan publik untuk memenuhi kewajiban pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik yang utama.

1.5.5. *Good Governance*

Good governance merupakan tata kelola yang baik dalam pemerintahan, *world bank* mendefinisikan *good governance* sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran, salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administrative, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha. Sedangkan menurut *United Nations Development Programme (UNDP)* *good governance* adalah penggunaan wewenang ekonomi politik dan administrasi untuk

mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat. *Good governance* merujuk pada praktik dan 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 pada sektor publik yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Dalam upaya untuk mewujudkan pelayanan publik yang optimal merupakan fungsi utama pemerintah dan dilaksanakan oleh pejabat publik seefektif mungkin. Hadirnya *good governance* diharapkan mampu memberikan pemerintahan yang baik dan pelayanan yang baik bagi masyarakat. 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 menurut Sumodiningrat (1999 : 251) *good governance* merupakan upaya pemerintah yang amanah, dan untuk mewujudkannya pemerintah perlu di desentralisasi dan sejalan dengan kaidah penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme. Di zaman yang semakin berkembang ini, tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas akan semakin meningkat. Kredibilitas pemerintah dengan demikian didasarkan pada kemampuannya untuk menyelesaikan berbagai persoalan yang terjadi dalam masyarakat.

Pemerintahan yang dijalankan dengan baik dan bersih merupakan harapan bagi masyarakat Indonesia, dalam hal ini konsep *good governance* menjadi salah satu cara untuk menciptakan negara yang baik. Menurut Undang-Undang No. 30 Tahun 2014, hukum ini menjadi dasar dalam menyelenggarakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan pemerintahan yang baik dalam upaya mencegah praktik korupsi kolusi dan nepotisme. Dalam konsep *good governance* terdapat karakteristik dalam pelaksanaan konsep kebijakan tersebut. Menurut

konsep kebijakan dari *United Nations Development Programme* (UNDP) adalah sebagai berikut :

- a) *Participations*, keterlibatan dan keikutsertaan masyarakat yang aktif dalam proses pembuatan keputusan dalam mengikuti rangkaian kegiatan baik yang dilakuakn secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga atau instansi yang adapat mewakili untuk menyalurkan aspirasinya. Partisipasi tersebut dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisaipasi secara konstruktif.
- b) *Rule of law*, memberikan pelayanan yang berlandaskan aturan hukum untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Kerangka hukum yang dijalankan secara adil bersifat tidak emmihak siapapun dan tidak diskriminatif, termasuk hukum yang berkaitan dengan hak asasi manusia.
- c) *Transparency*, transparansi merupakan suatu prinsip dasar yang dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi tentang kepentingan umum baik secara langsung dan dapat diukur berdasarkan sulitnya akses masyarakat terhadap informasi.
- d) *Responsiveness*, lembaga penyelenggara pelayanan publik harus cepat tanggap dan berkomitmen dalam memberikan pelayanan terhadap pihak yang berkepentingan.
- e) *Consensus orientation*, berorientasi pada kepentingan masyarakat berdasar pada prinsin tata kelola pemerintahan yang baik agar pemerintahan dapat tercipta mediasi dengan memberikan solusi atas keputusan apapun.
- f) *Equality*, kesetaraan dimana memberikan pelayanan dan perlakuan yang sama kepada publik tanpa membedakan. Setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk meningkatkan kualitas hidup atau memperoleh kesejahteraan dan keadilan.
- g) *Efficiency and Effectiveness*, prinsip yang harus diterapkan agar pelayanan terhadap masyarakat semakin baik dengan

mempertahatkan setiap kegiatan dan proses kelembagakan untuk mendapatkan apa yang dibutuhkan masyarakat. Pengelolaan sumber daya publik dilaksanakan secara berdaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif).

- h) *Accountability*, pertanggungjawaban kepada publik atas kebijakan yang telah ditetapkan dan dilaksanakan.
- i) *Strategic vision*, cara pandang yang strategis dalam menghadapi masa depan agar masyarakat dan para pemimpin memiliki pandangan yang luas tentang pembangunan sumber daya manusia serta tata kelola yang lebih baik. Penyelenggara pemerintahan dan masyarakat harus memiliki visi yang jauh kedepan

Prinsip-prinsip dalam *good governance* penting dalam menciptakan pembangunan tata kelola yang baik, baik di tingkat pemerintahan nasional, regional, maupun local. Prinsip-prinsip ini memiliki tujuan untuk memberikan adanya keadilan, transparansi, dan kepercayaan publik dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan. Menurut B.C. Smith berpendapat bahwa penerapan konsep *good governance* di dalam pemerintahan memiliki beberapa tujuan utama terkait dengans sistem pemerintahan yang efektif, transparan, akuntabel, dan berkeadilan. Tujuan tersebut antara lain:

- a) Meningkatkan kualitas hidup masyarakat : *Good governance* bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, diharapkan akan menciptakan peningkatan akses terhadap layanan dasar seperti kesehata, pendidikan, pekerjaan, ekonomi yang berkualitas, dan infrastruktur.
- 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 memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk dapat memberikan umpan balik atau saran bagi pemerintah.
- c) Mencegah korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan : salah satu tujuan utama *good governance* adalah memerangi korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan. Dengan penerapan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik diharapkan akan terjadi penurunan korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan yang merugikan masyarakat.
 - d) Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan : *good governance* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintah 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 : 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)

1.5.6. Teori *Public Privat Prtnership (PPP)*

Willian.J 2009, *Public Private Partnership* merupakan salah satu bentuk perjanjian, kesepakatan atau kontrak antara sektor publik dan sektor privat atau swasta yang telah didasari pada beberapa ketentuan antara lain, sektor privat akan menjalankan fungsi pemerintah untuk periode tertentu, sektor privat akan menerima kompensasi atas penyelenggaraan fungsi baik secara langsung maupun

tidak langsung, sektor privat akan bertanggung jawab atas risiko yang timbul dari penyelenggaraan fungsi tersebut. Konsep *Public Private Partnership* dapat berpengaruh dan memunculkan hubungan antara publik dan privat untuk menjalin kerja sama dalam pembangunan infrastruktur, penyediaan layanan, inovasi pelayanan, dan memberikan manfaat lain yang sebelumnya belum dimiliki oleh pihak pemerintah. Keuntungan yang akan didapatkan dengan adanya hubungan kerja sama pada hubungan tersebut antara lain inovasi, keuangan, kemampuan teknologi, dan pengaturan yang semakin berkembang Menurut Nijkamp (2002: 1865). Kerja sama yang dilakukan antara pihak pemerintah dan pihak swasta adalah sebuah bentuk komitmen dari kerja sama pihak pemerintah dan pihak swasta yang berlandaskan pada sasaran awal atau tujuan dari adanya kerja sama kedua belah pihak. Keduanya, akan bekerja terhadap sebuah sasaran atau target yang telah ditetapkan dan disetujui bersama, dimana kedua belah pihak tersebut akan saling menerima risiko investasi yang berdasar pada kesepakatan awal dan pembagian pendapatan dan biaya yang telah ditetapkan.

Definisi *PPP (Public Privat Partnership)* menurut United Kingdom Foreign & Commonwealth Office (2013:5) merupakan perjanjian atau kesepakatan kontrak antara sebuah badan atau lembaga politik dan sebuah entitas swasta, yang mana akan dilakukan pembagian aset dan kemampuan dari tiap pihak dalam mengoperasikan atau pelayanan sebuah fasilitas atau jasa, dalam satu periode waktu yang telah ditetapkan dan disetujui bersama sebelumnya. *Public Private Partnership (PPP)* atau Kerja sama Pemerintah Swasta (KPS) dapat diartikan sebagai sebuah perjanjian kontrak dalam periode waktu tertentu antara pihak pemerintah dan pihak swasta, yang keduanya telah menetapkan komitmen bersama dalam sebuah kerjasama untuk menggunakan keahlian dan kemampuan yang belum dimiliki dan ada pada salah satu pihak

masing-masing untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada publik. Dimana hasil yang diharapkan dari adanya kerja sama tersebut dilakukan untuk menyediakan kualitas pelayanan terbaik dengan biaya yang optimal untuk publik (America's National Council on Public Private Partnership, 2010). Dalam *PPP (Public Privat Partnership)*, pihak swasta akan lebih sering memiliki tanggung jawab utama untuk melakukan manajemen operasional sehari-hari, pihak pemerintah akan terus berperan pada pengelolaan korporasi dan tingkat manajemen harian. Dalam pelaksanaan kerjasama ini, resiko dan manfaat potensial yang akan timbul dalam menyediakan pelayanan ataupun fasilitas dipilah atau dibagi kepada pihak pemerintah dan pihak swasta. Hubungan tersebut secara sederhana dapat digambarkan sebagai berikut, Secara teori, *PPP (Public Private Partnership)* merupakan keterkaitan hubungan yang berkelanjutan dalam periode waktu tertentu yang telah disepakati dalam pembangunan suatu proyek, penyedia jasa pelayanan, menyediakan sitem informasi dan komunikasi yang belum dimiliki pihak pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat diambil ditarik kesimpulan bahwa beberapa karakteristik dalam *PPP (Public Privat Partnership)* diantaranya adanya persetujuan antara pihak pemerintah dengan pihak swasta dalam melakukan kerja sama, pihak swasta menjalankan fungsi nya dalam menyediakan metode pembayaran melalui Astrapay yang dapat digunakan untuk memberikan kemudahan saat melakukan pembayaran biaya transportasi BRT Trans Jateng, kedua belah pihak, baik dari pihak pemerintah dan pihak swasta akan menerima kompensasi secara langsung maupun tidak langsung dari adanya kerja sama ini, dan kedua pihak dari pihak pemerintah dan pihak swasta bertanggung jawab atas risiko yang ditimbulkan pada saat pelaksanaan kerjasama sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. *Konsep PPP (Public*

Privat Partnership) dapat menguntungkan pihak pemerintah apabila pihak swasta dapat menyediakan bantuan dana dalam penyediaan inovasi sumber daya, pembangunan infrastruktur, menjalankan operasional dalam melakukan pelayanan. Masing-masing pihak juga akan mendapatkan keuntungan dari kesepakatan ini baik secara langsung maupun tidak langsung dari kerjasama ini sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui kedua belah pihak.

Public Private Partnership Menurut *The National Council for Public Private Partnership* (dalam Khalid Rosyadi, 2010) memiliki beberapa bentuk atau model kerjasama, antara lain:

1) *Build Operate Transfer (BOT)* atau *Build Transfer Operate (BTO)*

Build Operate Transfer (BOT) Bentuk kerja sama ini merupakan *PPP (Public Private Partnership)* dimana pihak swasta akan membangun fasilitas sesuai dengan kesepakatan atau perjanjian tertentu dengan pihak pemerintah, mengoperasikan layanan dalam periode waktu tertentu berdasarkan kontrak, dan kemudian akan mengembalikan fasilitas tersebut kepada pemerintah sesuai dengan kesepakatan. Pada kasus-kasus kerja sama tertentu, pihak swasta akan selalu menyediakan sebagian atau seluruh dana untuk pembiayaan pembangunan yang akan dilakukan sehingga pada periode waktu kontrak harus sesuai dan tepat dengan perhitungan dalam pengembalian investasi melalui pengguna fasilitas tersebut. Pada akhir masa waktu kontrak, pihak pemerintah dapat menilai atau mengevaluasi tanggung jawab pengoperasian pihak swasta, memperpanjang masa kontrak dengan pihak yang sama jika hasilnya diharapkan sesuai atau melebihi target, atau mencari pihak swasta baru atau yang lain sebagai mitra untuk mengoperasikan atau memelihara fasilitas pihak pemerintah. *Build Transfer Operate (BTO)* hampir sama dengan *Build Operate Transfer (BOT)*. Perbedaannya terdapat pada waktu pengembalian atau penyerahan fasilitas yang telah diserahkan. Jenis kerja sama

BOT (Build Operate Transfer) dari pihak swasta mengembalikan setelah pembangunan selesai.

2) *Build Own Operate (BOO)*

Build Own Operate (BOO) merupakan bentuk kerja sama yang memiliki kesepakatan dalam jangka waktu tertentu. Bentuk kerja sama *PPP (Public Private Partnership)* dalam hal ini pihak swasta akan membangun dan mengoperasikan fasilitas tanpa harus mengembalikan kepemilikan kepada pemerintah. Dapat dikatakan bahwa, dari pihak pemerintah akan menyerahkan hak dan tanggung jawabnya atas suatu prasarana publik kepada mitra privat atau swasta untuk membiayai, membangun, memiliki dan mengoperasikan suatu prasarana publik yang telah disepakati tersebut selama-lamanya menjadi milik pihak swasta. Transaksi kerja sama *BOO* dapat berstatus bebas pajak apabila semua persyaratan kantor pajak telah terpenuhi dan disepakati sesuai dengan regulasi yang berlaku tanpa memberikan dampak kerugian bagi pihak pemerintah atau pihak swasta.

3) *Buy Build Operate (BBO)*

Buy Build Operate (BBO) merupakan sebuah kerja sama, dimana bentuk penjualan aset yang mencakup proses rehabilitasi atau pengembangan dari fasilitas yang sudah ada. Pemerintah akan menjual aset kepada pihak swasta dan kemudian pihak swasta akan melakukan upaya peningkatan atau perbaikan yang dibutuhkan fasilitas tersebut untuk menghasilkan keuntungan dengan mekanisme yang menguntungkan bagi kedua belah pihak.

4) *Design Build (DB)*

Design Build (DB) merupakan bentuk kerjasama dimana pihak swasta akan menyediakan atau memberikan desain dan membangun sesuai desain proyek yang telah memenuhi persyaratan yang sesuai dengan standard dan kinerja yang dibutuhkan yang ditetapkan oleh pihak pemerintah. Bentuk

kerjasama ini dapat menghemat biaya yang akan dikeluarkan karena sudah ada gambaran terkait yang akan dilakuakn dan rancangan biaya tentunya akan dapat dihitung sebelumnya.

5) *Design Build Maintain (DBM)*

Design Build Maintain (DBM) merupakan bentuk kerja sama dimana waktu, dana, jaminan yang akan dijabrkan secara lebih jelas, dan membebaskan risiko tambahan kepada pihak swasta. Selain itu, bentuk kerja sama ini akan dapat mengurangi konflik karena pembagian tanggung jawab yang jelas dan lebih sederhana. Bentuk *Design Build Maintain (DBM)* merupakan bentuk kerjasama yang hampir sama dengan *Design Build (DB)* dengan perbedaan yang terdapat pada pengecualian pemeliharaan fasilitasnya selama beberapa waktu dalam perjanjian akan menjadi tanggung jawab pihak swasta. Keuntungan yang didapatkan oleh kedua belah pihak juga hampir sama dengan DB dengan risiko selama pemeliharaan dibebankan kepada pihak swasta ditambah dengan garansi selama periode pemeliharaan juga ditanggung oleh pihak swasta.

6) *Concession*

Concession atau konsesi akan memberikan peluang tanggung jawab yang lebih besar kepada pihak swasta, dimana tidak hanya untuk mengoperasikan dan memelihara aset tersebut namun juga akan berinvestasi. Kepemilikan aset masih tetap berada ditangan pemerintah, tetapi keseluruhan hak guna berada ditangan privat hingga berakhirnya kontak sesuai kesepakatan yang telah ditentukan sebelumnya. Konsesi biasanya dilakukan melauai penawaran lelang dengan penawaran terendah akan keluar sebagai pemenang. Konsesi diatur dengan kontrak yang mencakup kondisi seperti target kinerja (kualitas), standar kinerja, perjanjian investasi modal, mekanisme penyeselarasan tarif, dan penyelesaian arbitrase atau peselisihan yang berpotensi muncul. Keuntungan yang didapatkan

melalui bentuk konsesi adalah seluruh pengelolaan dan investasi dilakukan oleh pihak swasta yang bertujuan pada efisiensi. Konsesi sesuai untuk menarik investasi dalam skala besar.

Tahap Pelaksanaan *Public Private Partnership* pihak pemerintah dan pihak swasta, diantaranya menurut Riyanto (2007):

1. Persiapan Proyek

Persiapan proyek merupakan tahapan paling awal dari rencana yang akan dilakukan pada pelaksanaan kerja sama pihak pemerintah dan pihak swasta. Pendekatan yang perlu dilakukan pada tahapan ini antara lain:

- Identifikasi, dalam hal ini akan mengacu pada beberapa hal yaitu pada kondisi baik atau buruknya sarana dan prasarana kota, modal, tarif cakupan pelayanan yang telah tersedia, keadaan atau kondisi kepuasan konsumen secara menyeluruh serta perbandingan pendapatan dan biaya yang ada.
- Penentuan tujuan dalam tahap ini penting adanya, dalam kerja sama yang akan dilakukan ini harus ada kejelasan tujuan yang hendak dicapai. Tujuan dari adanya kerja sama antara pihak pemerintah dan pihak swasta ini meliputi perbaikan pelayanan, perluasan cakupan ataupun peningkatan standar pelayanan yang akan dicapai.
- Pembentukan Tim Pengkaji, dibentuk ketika hasil dari identifikasi pelayanan dan penentuan tujuan telah ditetapkan. Memberikan rekomendasi perlu adanya keterlibatan pihak swasta. Tugas tim pengkaji adalah untuk menilai kelayakan usulan atau proposal kerja sama yang diajukan pihak swasta. Penilaian proposal ini dilihat dari berbagai segi diantaranya, segi teknologi yang akan digunakan, struktur pembiayaan, aspek sosial, politik, maupun hukum.

2. Analisa Pemilihan Bentuk Kerja Sama Pihak Pemerintah dan Pihak Swasta

Didasarkan pada Peraturan Perundangan seperti halnya aspek teknis, non teknis, dan keuangan. Pada tahap ini, tahapan yang harus

dilakukan yaitu menilai kelayakan usulan atau proposal yang diajukan oleh pihak swasta. Proposal atau usulan ini berupa atau mencakup penentuan model kerja sama pihak pemerintah dan pihak swasta, jangka waktu kerja sama, keuntungan dan kerugian tarif, kontribusi, tantangan serta hambatan dalam kerja sama pihak pemerintah dan pihak swasta. Dalam hal ini, aspek kelembagaan dan dasar hukum pemerintah sebagai provider harus cermat dan teliti dalam memilih sistem kerja sama apa yang akan digunakan dengan segala pertimbangan yang akan memberikan keuntungan bagi pihak pemerintah dan akan memberikan manfaat yang baik bagi masyarakat luas.

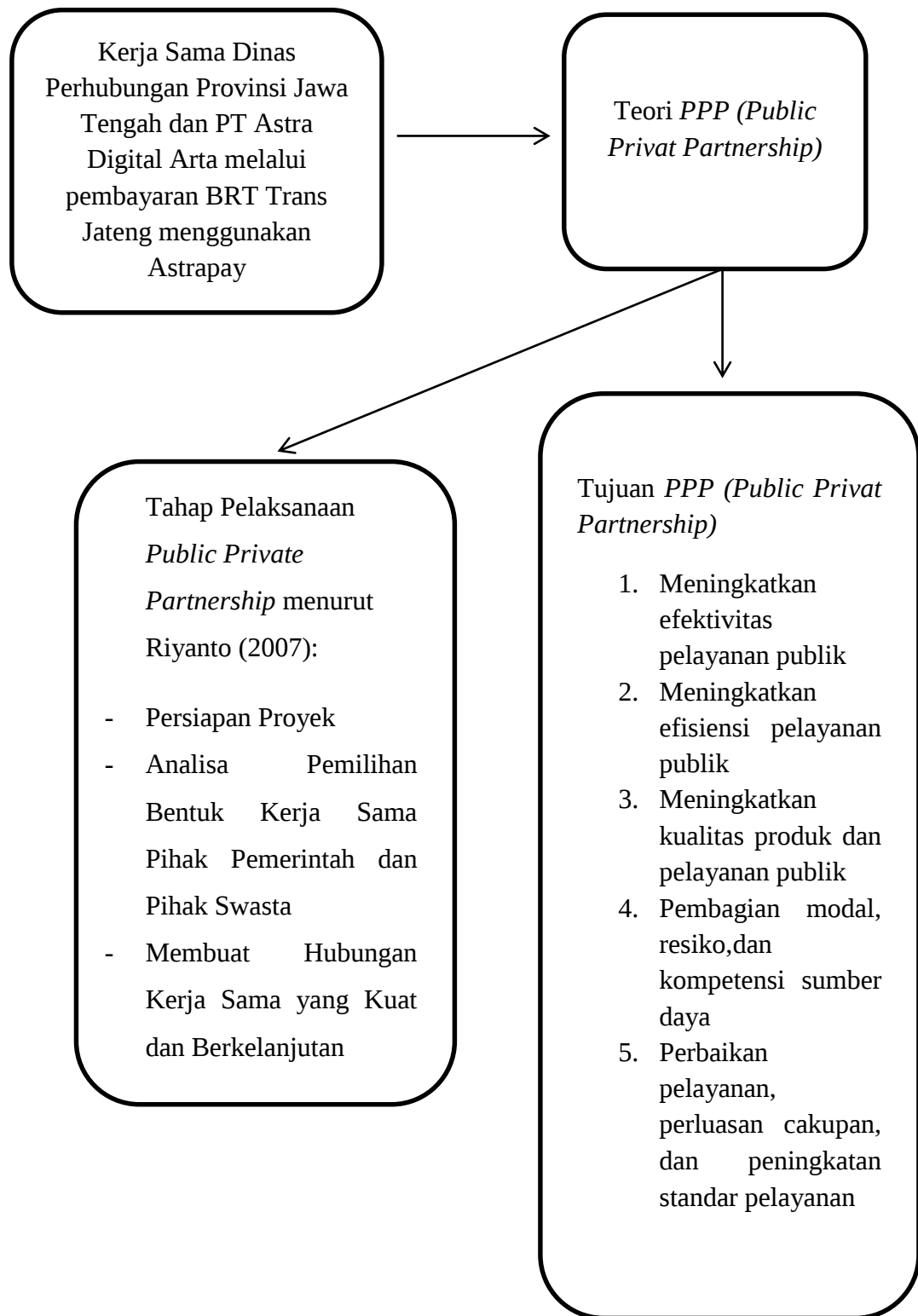
3. Membuat Hubungan Kerja Sama yang Kuat dan Berkelanjutan

Pada tahap ini, penting untuk mendirikan dan membangun kerja sama antara pihak pemerintah dan pihak swasta yang merupakan kunci bagi pembangunan yang berkelanjutan. Dalam hal ini, apabila hubungan kerja sama antara pihak pemerintah dan pihak swasta memberikan keuntungan atau dampak positif yang lebih tinggi daripada dampak negatif atau kerugian maka akan semakin baik apabila kerja sama dapat dilakukan secara berkelanjutan dan tentunya akan memberikan manfaat yang lebih besar dan luas kepada masyarakat. Penting untuk menjalin hubungan yang baik dengan pihak swasta agar tetap melanjutkan kerja sama yang sudah terlaksana dengan baik. Dampak yang akan dihasilkan dari adanya kerja sama yang berkelanjutan akan memberikan pembangunan yang lebih baik, pelayanan yang semakin baik, dan inovasi yang akan semakin berkembang dan dapat diterapkan oleh pihak pemerintah dalam memberikan manfaat dan pelayanan bagi masyarakat.

1.5.7. Tujuan Public Private Partnership (PPP)

Penulis menggunakan konsep Kerja sama Pemerintah dan Swasta (KPS) dengan menganalisis efektivitas, transparansi, pembagian resiko, dan keterlibatan stakeholder yang berkaitan dengan kerja sama antara BRT Trans Jateng dan PT Astra Digital Arta untuk melihat bagaimana proses kerja sama berjalan. Sedangkan Good Governance berdasarkan konsep kebijakan *United Nations Development Programme (UNDP)* sebagai indikator untuk menentukan pendapat masyarakat terkait kerja sama yang dilakukan BRT Trans Jateng dengan PT Astra Digital Arta melalui penyediaan pembayaran digital menggunakan Astrapay, penulis menggunakan 3 indikator komponen yaitu partisipasi, transparansi, efektivitas dan efisiensi untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. akan mengukur berhasil atau tidaknya kerja sama antara pemerintah dan swasta. Subjek analisis dalam penelitian ini adalah pembayaran melalui Astrapay pada BRT Trans Jateng. Sebagai salah satu pelayanan publik yang disediakan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, penyediaan kerja sama antara pemerintah dan swasta ini akan diukur keberhasilannya melalui analisis mendalam yang disertai dengan data dari lapangan terkait kerja sama tersebut.

1.6. Kerangka Pikir



1.7. Metode Penelitian

1.7.1. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penulisan deskriptif dan pendekatan data kualitatif karena penelitian ini ingin mengetahui pola kerja sama dan tingkat keberhasilan kerja sama antara BRT Trans Jateng dengan PT Astra Digital Arta sebagai metode pembayaran. Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif dijelaskan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Moleong, 2000: 3). Penelitian ini akan mengeksplorasi terkait kerja sama antara BRT Trans Jateng dengan PT Astra Digital Arta melalui data yang berupa kalimat yang tertulis yang didukung dengan studi literatur baik berupa data penulisan maupun angka yang dapat dipahami. Penelitian deskriptif dapat didefinisikan sebagai bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan objek atau subjek penelitian serta fenomena-fenomena yang ada secara terperinci. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau penjelasan terkait pola kerja sama dan tingkat keberhasilan kerja sama antara BRT Trans Jateng dengan PT Astra Digital Arta. Penelitian ini ingin melihat pola kerja sama antara BRT Trans Jateng dengan PT Astra Digital Arta dan melihat tingkat keberhasilan dalam kerja sama ini. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis hasil penelitian yang berkaitan dengan segala gejala atau peristiwa nyata yang diteliti.

1.7.2. Situs Penelitian

Penelitian dilakukan di Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah tepatnya Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah, di dalam BRT Trans Jateng, di Halte BRT Trans Jateng Koridor Kendal-Semarang, dan Halte Koridor Semarang-Bawen. Adapun secara

spesifik, alamat lokasi Kantor Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah Jalan Siliwangi, No. 355-357, Krapyak, Semarang Barat, Kota Semarang.

1.7.3. Subjek Penelitian

Dalam menentukan narasumber atau informan penelitian, penulis menggunakan *purpose sampling* atau pengambilan informan secara sengaja untuk menentukan informan yang memiliki pengalaman dan mengetahui permasalahan dikaji dalam penelitian ini. Disamping itu juga peneliti juga menggunakan sistem *accidental sampling* (pengambilan dengan ketidaksengajaan saat bertemu di lokasi penelitian, sehingga penulis dapat memperoleh informasi yang berguna untuk mengembangkan data yang diperoleh. Subjek penelitian dalam skripsi ini adalah :

1. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah

Pihak pemerintah yang terlibat langsung dalam implementasi kebijakan pembayaran digital di sektor transportasi umum, khususnya di layanan BRT Trans Jateng. Informan dari pemerintah ini diharapkan dapat memberikan perspektif mengenai tujuan, kebijakan, dan pengelolaan sistem pembayaran digital dalam layanan publik.

2. Pengguna Layanan BRT Trans Jateng

Masyarakat yang menggunakan jasa transportasi BRT Trans Jateng, khususnya yang telah memanfaatkan metode pembayaran digital AstraPay. Mereka memberikan pandangan terkait pengalaman penggunaan AstraPay, kemudahan, dan tantangan yang dihadapi dalam transaksi.

3. Pihak PT Astra Digital Arta (AstraPay)

Informan dari AstraPay yang berperan dalam pengembangan dan penerapan sistem pembayaran digital, memberikan insight tentang fitur, kelebihan, dan tantangan yang dihadapi dalam

kerjasama dengan pemerintah untuk memfasilitasi transaksi non-tunai di BRT Trans Jateng.

4. Masyarakat Umum yang Terlibat dalam Penggunaan Sistem Pembayaran Digital

Masyarakat yang tidak hanya menggunakan AstraPay di BRT Trans Jateng tetapi juga di sektor lain. Informan ini diharapkan memberikan gambaran yang lebih luas tentang persepsi, adopsi, dan dampak sosial ekonomi dari penerapan sistem pembayaran digital di masyarakat.

Pemilihan subjek penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data yang komprehensif tentang implementasi AstraPay, baik dari perspektif kebijakan, pengguna, maupun penyedia layanan, sehingga memberikan gambaran yang utuh mengenai dampak penggunaan sistem pembayaran digital dalam sektor transportasi umum.

1.7.4. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data berupa teks, kata-kata tertulis, frasa-frasa atau simbol-simbol yang menggambarkan atau mempresentasikan orang-orang, tindakan-tindakan dan peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam kehidupan sosial. Data akan berupa kata-kata atau kalimat-kalimat tertulis yang diperoleh setelah melakukan penelitian yang datanya didapatkan dari narasumber yang telah ditentukan, yang akan menjawab pertanyaan dari peneliti.

1.7.5. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Berikut ini adalah jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Data primer

Data primer merupakan data utama yang digunakan dalam sebuah penelitian. Data ini diperoleh dengan wawancara secara

langsung dan mendalam antara peneliti dan narasumber atau informan yang telah ditetapkan. Wawancara dilakukan secara terstruktur dan tidak terstruktur dengan pedoman yang jelas dan terarah. Data primer merupakan data yang dikumpulkan langsung dari lapangan oleh peneliti. Sumber data utama penelitian kualitatif adalah kata-kata, tindakan, dan dokumen yang diperoleh dari lapangan dengan mengamati atau mewawancarai. Untuk mendapatkan informasi langsung tentang kerja sama antara BRT Trans Jateng dengan PT Astra Digital Arta dan tingkat keberhasilan kerja sama di dalamnya, pengumpulan data dilakukan menggunakan metode wawancara terstruktur dan observasi. Wawancara terstruktur dan observasi digunakan sebagai sumber data penelitian untuk mengetahui pola kerjasama dan tingkat keberhasilan kerja sama antara BRT Trans Jateng dengan PT Astra Digital Arta.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data tambahan yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan kajian penelitian yang dilakukan seperti jurnal, artikel, buku, publikasi pemerintah, dan data lainnya. Menjadi data pendukung dalam mengelola dan menganalisis secara lebih terperinci. Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui penelitian terdahulu yang sudah pernah dilakukan, majalah, publikasi dari berbagai organisasi, lampiran-lampiran dari badan dan dinas yang resmi, jurnal, bulletin, tesis, hasil survey, dan sebagainya. Peneliti menggunakan data sekunder untuk mendukung, memperkuat, dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan melalui wawancara. Laporan dan catatan terkait pendapatan yang diperoleh dari pembayaran melalui Astrapay yang dilakukan oleh pengguna BRT Trans Jateng pada periode tahun 2023 menjadi data sekunder dalam penelitian ini.

1.7.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan proses mengolah data menjadi informasi baru yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan bertujuan untuk menarik kesimpulan. Berikut ini adalah teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian analisis pengelolaan BRT Trans Jateng tahun 2023 terkait kerja sama antara BRT Trans Jateng dengan PT Astra Digital Arta yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Observasi

Pengumpulan data melalui observasi ini penulis akan turun langsung ke lapangan untuk memperoleh data primer dan data sekunder yang akan digunakan, melihat secara langsung kondisi yang terjadi dilapangan. Memantau kondisi lapangan untuk menentukan apa yang akan dilakukan peneliti selanjutnya, memilah data yang akan digunakan, dan narasumber yang akan diwawancara dalam penelitian.

2) Wawancara

Wawancara akan digunakan dalam pengmpulan data untuk mengetahui informasi yang lebih dalam terkait kerja sama antara BRT Trans Jateng dan PT Astra Digital Arta. Stakeholder yang mengetahui terkait objek penelitian yang akan diteliti untuk memberikan sumber data dan informasi yang relevan.

3) Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan pengumpulan data melalui studi pustaka dari dokumen-dokumen, neraca atau bukti tertulis berupa laporan data, khususnya data terkait Pendapatan Asli Daerah setelah adanya BRT Trans Jateng Koridor III Semarang-Kendal. Studi pustaka lain yang akan menunjang dan relevan terkait topik penelitian.

1.7.7. Analisis dan Interpretasi Data

Analisis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif. Teknik analisis data sendiri memiliki definisi sebagai upaya dalam memproses data untuk dapat dijadikan informasi (Sugiyono, 2015). Analisis data dilakukan untuk memperoleh hasil penelitian melalui instrument-instrumen penelitian yang dilakukan mulai dari persiapan dan mengorganisasi data, mendetailkan analisis, mendeskripsikan kembali tema-tema yang disajikan kembali dalam bentuk narasi dan laporan kualitatif. Analisis data kualitatif dilakukan sejak merumuskan masalah, mengetahui masalah, sebelum, berlangsung, dan setelah penelitian dilakukan. Menurut Creswell (2010) terdapat tiga langkah analisis interpretasi atau pengumpulan data kualitatif, yaitu:

1) Reduksi Data

Reduksi data artinya meringkas atau merangkum kumpulan data yang telah diperoleh, memilih hal pokok dan inti yang akan dicantumkan, fokus pada hal penting yang berkaitan dengan topik penelitian, menemukan pola dalam kumpulan data, dan menyaring informasi berdasarkan data yang diperoleh dari catatan lapangan hasil penelitian dan direduksi dalam pola tertentu. Reduksi data diproses terus-menerus selama penelitian berlangsung. Data yang direduksi akan memberikan kemudahan dan gambaran yang jelas bagi peneliti untuk menggunakan data yang diperlukan. Data primer hasil wawancara dan observasi ataupun data sekunder hasil dokumentasi dan laporan dari subjek penelitian diseleksi kemudian diringkas dan diberikan uraian singkat, serta mengelompokkan data ke dalam pola yang lebih luas.

2) Penyajian data

Setelah data direduksi langkah selanjutnya adalah menyajikan data, data yang disajikan dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, penjelasan yang berhubungan dan berbagai jenis lainnya. Menyajikan data

dengan penjelasan teks naratif akan lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi untuk merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

3) Penarikan kesimpulan/verifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi dapat berubah atau bersifat sementara ketika tidak ditemukan bukti yang kuat untuk mendukung kesimpulan yang ada dengan pengumpulan data. Tetapi apabila kesimpulan yang sudah memiliki bukti yang valid dan konsisten saat peneliti mengumpulkan data kembali ke lapangan maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.