

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam penelitian ini, penulis bermaksud membahas mengenai evaluasi pelaksanaan inovasi pelayanan publik. Inovasi diciptakan dalam pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat yang merupakan pengguna pelayanan. Dalam memberikan pelayanan terkadang menemui hambatan maupun tantangan pada implementasinya, dengan demikian agar instansi pemerintah dapat terus berkembang dan bersaing menghadapi tantangan yang ada, diperlukan inovasi dalam melayani masyarakat. Namun tidak semudah itu untuk melakukan suatu inovasi sesuai dengan tujuan atau harapan yang diinginkan, sehingga pelaksanaannya harus dibutuhkan evaluasi.

Evaluasi pelaksanaan inovasi pelayanan publik sangatlah penting untuk dilakukan, apalagi yang berhubungan dengan inovasi yang biasanya merupakan suatu hal yang baru, karena dengan evaluasi kita dapat mengetahui tingkat kegagalan atau kesuksesan dari pelayanan yang telah diharapkan. Disisi lain evaluasi juga dilakukan agar dapat melihat sebab akibat dari suatu kebijakan pelayanan publik yang telah dilaksanakan (Fitriana, 2019, p. 19). Apalagi melihat urgensi dari setiap instansi pemerintah daerah yang mempunyai kewajiban dari pemerintah pusat untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang inovatif yang tentunya evaluasi sangat perlu

untuk dilakukan agar kebijakan pelayanan publik yang sudah direncanakan dapat terus dimanfaatkan dengan baik.

Penulis akan mengevaluasi pelaksanaan inovasi pelayanan publik dari Badan Layanan Umum UPTD Trans Semarang yang merupakan salah satu upaya dari Pemerintah Kota Semarang yang berupaya mengembangkan konsep *smart city* di Kota Semarang disertai dengan pendapat atau argumen pengguna jasa BRT Trans Semarang yang menggunakan Gopay dalam bertransaksi mendapatkan pelayanan dari inovasi tersebut. Inovasi pelayanan publik yang dimaksud adalah pembayaran BRT Trans Semarang secara non-tunai menggunakan transaksi digital dengan Gopay yang ada didalam aplikasi Gojek yang merupakan produk perusahaan swasta PT Dompot Anak Bangsa. Pemerintah Kota Semarang melalui BRT Trans Semarang memiliki tujuan meningkatkan pelayanan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat sebagai pengguna jasa dalam melakukan pembayaran tiket. Selain itu dengan adanya inovasi pelayanan public ini, diharapkan dapat menciptakan ketertiban administrasi dan pencatatan pengelolaan pendapatan (Perjanjian Kerjasama antara PT Dompot Anak Bangsa dengan BLU UPTD Trans Semarang, 2018).

Gambar 1.1

Pemerintah Kota Semarang dan Gojek



Sumber : (Good News From Indonesia, 2019)

Dalam menerapkan inovasi didalam pelayanan publik, ada kalanya instansi mempunyai keterbatasan berupa kurangnya sumber daya manusia yang mumpuni dalam hal teknologi. Namun terdapat beberapa hal yang dapat dilakukan oleh instansi pemerintah untuk menutupi kekurangan dalam melakukan inovasi, salah satunya yaitu dengan bekerjasama dengan sektor swasta. Dalam penelitian ini adalah Pemerintah Kota Semarang yang bekerjasama dengan perusahaan swasta yaitu PT Dompot Anak Bangsa melalui produknya yaitu Gopay yang diimplementasikan ke dalam pelayanan publik di BRT Trans Semarang.

Mekanisme secara teknis dari inovasi pelayanan publik ini yaitu pengguna BRT Trans Semarang cukup dengan menggunakan Gopay yang ada di aplikasi Gojek untuk membayar tiket di BRT Trans Semarang. Cara pemakaiannya adalah dengan memindai kode QR antara alat yang dimiliki petugas dengan *smartphone* pengguna BRT Trans Semarang, sehingga pengguna tidak perlu membayar dengan uang tunai

dan menunggu uang kembalian. Inovasi pelayanan publik tersebut diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan secara efektif dan efisien.

Perkembangan zaman yang saat ini begitu melejit dengan berbagai kemajuan baik teknologi, ilmu dan pengetahuan menjadi perhatian bersama khususnya pelayanan publik, karena dengan adanya hal tersebut mobilitas masyarakat akan semakin tinggi dan kompleks, namun pada praktiknya tidak diimbangi dengan kecepatan pemerintah dalam merespon pelayanan publik yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat (Kurniawan, 2016, p. 2). Pelayanan publik yang diselenggarakan pada tingkat pusat maupun daerah harus mengikuti arah perkembangan tersebut dengan menciptakan inovasi dalam memberikan pelayanan baik dalam segi teknologi, struktur organisasi, dan prosedur dari layanan yang akan diterima masyarakat (Hartomi & Mutiarin, 2016, p. 3).

Adapun penyelenggaraan inovasi di sektor publik disebabkan oleh kebutuhan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya yang merupakan bagian dari respon terhadap kebijakan publik yang telah ada, dengan demikian pemerintah pusat maupun daerah sudah sepatutnya memberikan kemudahan dalam rangka konsistensi dari kebijakan apa yang telah di buatnya (Cantika, Rostyaningsih, & Djumiarti, 2015, p. 2). Bahkan dalam Undang Undang No. 23 Tahun 2014 mengenai Pemerintah Daerah pasal 386-390 menjelaskan, inovasi perlu diselenggarakan oleh setiap instansi pemerintahan dengan tujuan meningkatkan kinerja pemerintah (Undang-Undang Nomor 23 , Tahun

2014), sehingga apabila tujuan tersebut tercapai masyarakat juga yang akan menikmati dampak positif terhadap inovasi yang dibuat oleh instansi pemerintah.

Adanya inovasi pelayanan publik bukan hanya serta merta merupakan tanggapan dari perkembangan atau dinamika kebutuhan masyarakat, namun hal tersebut juga merupakan kewajiban dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan untuk menjamin hak hak sosial dasar masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik (Holle, 2011, p. 21). Hal tersebut didukung dengan regulasi-regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat hingga daerah dalam melakukan upaya pembangunan dan pengembangan inovasi (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2014) .

Inovasi pelayanan publik menjadi perhatian publik saat ini, namun konsepnya inovasi sendiri belum dapat didefinisikan secara jelas karena seringkali bertindihan dengan konsep ide dan kreativitas (Wulandari, Suranto, & Purnomo, 2019, p. 2). Menurut Suryani konsep inovasi sebenarnya memang luas, bukan hanya sebatas suatu produk saja, melainkan inovasi sendiri dapat berupa ide, gagasan, cara-cara atau obyek yang dapat dilihat oleh seseorang yang dinilai sebagai suatu hal yang baru (Suryani, 2008). Menurut Rina secara singkat, inovasi pelayanan publik merupakan bagian dari bentuk ide- ide gagasan baru yang memiliki implementasi, dampak perubahannya cukup signifikan serta berlangsung cukup lama sehingga mempunyai timbal balik dalam struktur organisasi dan tata hubungan organisasi (Mirnasari, 2013). Berbeda lagi konsep inovasi pelayanan publik menurut Maria, yaitu memiliki sifat *intangible* inovasi

layanan tidak hanya berbentuk layanan dan jasa saja namun memiliki hubungan terhadap pengguna dan pemberi layanan (Permata, 2014, p. 9).

Banyak para ahli yang telah memperbincangkan mengenai inovasi baik dari segi levelnya, tipologinya, jenis-jenisnya, dan komponennya. Adapun pembagian inovasi berdasarkan levelnya menurut Mulgan dan Albury dalam (Muluk, 2008) pertama adalah inovasi inkremental, dimana inovasi yang dimaksud dapat memberikan perubahan-perubahan yang kecil pada suatu proses pelayanan. Pada inovasi level ini, jarang memberikan perubahan yang signifikan pada struktur organisasi dalam pelayanan dan hubungan serta interaksi keorganisasian.

Kedua, inovasi radikal yaitu inovasi yang dilakukan dengan cara merubah secara mendasar atau sangat baru dalam melayani publik baik dari proses pelayanan serta struktur keorganisasian. Dan yang ketiga yaitu inovasi transformatif atau yang bisa disebut dengan sistematis, inovasi ini dapat membawa beberapa perubahan terhadap struktur keorganisasian, angkatan kerja dalam organisasi dan mengubah hampir seluruh sektor dalam organisasi. Untuk mendapatkan hasil yang diinginkan, dibutuhkan waktu yang cukup lama dibandingkan inovasi lainnya serta membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya dan organisasi.

Sedangkan jenis-jenis inovasi menurut Robertson dalam (Febrian, 2018, p. 6) ada tiga, yang pertama yaitu inovasi terus menerus yang merupakan hasil dari modifikasi produk sebelumnya sehingga memperbarui produk lama. Selanjutnya

inovasi yang kedua yaitu inovasi yang terjadi terus menerus secara dinamis, yang melibatkan produk baru diciptakan dan terdapat perubahan-perubahan produk sebelumnya. Yang terakhir inovasi terputus, yaitu inovasi yang bersangkutan dengan produk yang benar-benar baru dikenalkan.

Untuk lebih jelasnya dengan melihat sudut pandang regulasi yang telah dikeluarkan oleh Peraturan Pemerintah (PP) Nomor: 38 Tahun 2017 mengenai inovasi daerah, atau pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintah daerah. Tujuan dilakukannya inovasi adalah untuk mempercepat kesejahteraan dalam masyarakat dengan memperhatikan pelayanan publik yang terus meningkat dalam sektor apapun. Selanjutnya adanya pemberdayaan dan peran aktif masyarakat dalam berbangsa dan bernegara, dan yang terakhir adalah meningkatnya daya saing daerah dalam menjawab kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Selain itu apabila melihat inovasi daerah dari sudut pandang bentuknya, memiliki tiga bentuk inovasi, yang pertama adalah inovasi tata kelola pemerintahan daerah yang berkaitan dengan manajemen organisasi secara internal baik dari tata kelola dan fungsi serta pengelolaan pemerintah daerah. Kedua adalah inovasi pelayanan publik yang berkaitan dengan proses pemberian layanan jasa atau barang kepada masyarakat, penyediaan layanan jasa atau barang. Dan yang ketiga adalah inovasi daerah lain yang penyelenggaraannya merupakan wewenang pemerintah daerah (Peraturan Pemerintah, 2017).

Sebenarnya sudah banyak instansi pemerintahan yang menyelenggarakan inovasi pelayanan publik namun dalam praktiknya belum bisa memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Sehingga Pemerintah pusat mengeluarkan kebijakan yang disebut dengan *One Agency One Innovation* maksudnya adalah setiap instansi diwajibkan menghasilkan minimal satu inovasi setiap tahunnya yang selanjutnya akan dilakukan kompetisi dalam mendorong objektifitas pelaksanaan inovasi pelayanan publik (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, Tahun 2018). Berdasarkan hal tersebut, inovasi pelayanan publik memiliki urgensi yang harus dilimplementasikan dengan sebaik mungkin disetiap instansi pemerintah, karena inovasi pelayanan publik merupakan nafas dalam mendapatkan kepercayaan masyarakat. Selain itu keberadaan pelayanan publik dirasakan kehadirannya secara langsung, dimana masyarakat bisa mengukur, menilai, atau berargument mengenai kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh instansi pelayanan publik, sehingga apabila tidak melakukan inovasi, maka instansi pemerintah akan kehilangan kepercayaan publik dan pada akhirnya tidak dapat bersaing dengan instansi lain bahkan oleh sektor swasta sekalipun (Marom, 2015, pp. 1-2).

Melihat pelaksanaan dari inovasi sendiri sebenarnya instansi-instansi pemerintah masih memiliki hambatan dalam menjalankannya (Herwanto, 2015). Hambatan-hambatan yang dimaksudkan tersebut apabila menurut Albury dalam (Suwarno, 2008) adalah:

1. Keengganan dalam menutup program yang gagal, kegagalan dalam inovasi tersebut perlu digantikan dengan suatu hal yang lebih baru agar tidak mengganggu inovasi atau organisasi lain.
2. Ketergantungan yang berlebihan pada high performer, kecenderungan yang masih melekat kepada seseorang yang dianggap lebih ahli dan mumpuni dalam berinovasi membuat tenaga ahli lainnya cenderung ketergantungan dan tidak mau berinisiatif sendiri.
3. Sudah adanya teknologi, namun masih menemui hambatan berupa budaya serta penataan dalam organisasi yang bersangkutan, dengan demikian kegagalan pelaksanaan inovasi dapat disebabkan oleh budaya organisasi yang sulit untuk terbuka dalam menjalankan inovasi baru. Walaupun teknologi sudah dimiliki namun kurang dimanfaatkan secara maksimal karena masih mempertahankan dan terlalu nyaman dengan budaya yang sudah mengakar lama. Kemudian rendahnya kompetensi yang dimiliki pegawai dalam mengoperasikan teknologi terbaru (Dewi & Larasati, 2017, p. 11).
4. Tidak ada penghargaan atau insentif, kepada pegawai yang mampu berinovasi sehingga dapat menimbulkan kurangnya motivasi dalam menciptakan sebuah inovasi.
5. Ketidakmampuan untuk menghadapi resiko dan perubahan, inovasi yang baik perlu sumberdaya manusia yang mampu dalam menghadapi resiko, perubahan yang semakin berkembang. Ketidakmampuan menghadapi resiko terhadap perubahan yang terus berubah karena masih melekatnya budaya menghindari

resiko dari perubahan atau rendahnya usaha untuk berinovasi, seperti malas untuk mempelajari suatu hal yang baru.

6. Anggaran jangka pendek dan perencanaan, dalam menciptakan inovasi pelayanan dibutuhkan perencanaan baik keuangan maupun teknis yang memiliki jangka panjang agar tercipta inovasi yang dapat meningkatkan kinerja organisasi yang baik.
7. Tekanan serta hambatan administrasi, panjangnya proses administrasi menghambat inovasi muncul.

Sedangkan untuk faktor penunjang inovasi menurut Rogers dalam (Prawira & Maulana, 2014, pp. 715-721) yang pertama adalah terdapat keinginan secara internal untuk merubah diri berdasarkan kondisi yang ada sebelumnya yang tidak bisa dilakukan menjadi bisa dilakukan serta dari yang tidak tahu mengenai suatu hal menjadi tahu lebih banyak. Yang kedua adalah terdapat kebebasan untuk berekspresi, hal tersebut menunjang inovasi karena tidak dibatasi oleh suatu hal untuk berkembang, bereksperimen dengan suatu hal yang baru. Ketiga terdapat dukungan atau bimbingan dari seseorang yang mempunyai wawasan, pengalaman seperti halnya pemimpin dalam organisasi yang dapat memahami dengan baik persoalan dan kebutuhan masyarakat saat ini (Lendong, 2010, p. 279). Dengan adanya pemimpin yang tegas dan disiplin menjadi kunci dari keberhasilan dalam memberikan dan menciptakan inovasi layanan publik, karena pemimpin berwenang dalam mengatur organisasi, menciptakan

kejelasan tujuan organisasi serta struktur organisasi yang dibentuknya (Tamimi, 2015, p. 8).

Selanjutnya yang keempat adalah tersedianya sarana dan prasarana, pemberian informasi secara terbuka kepada pengguna yang menyebabkan meningkatnya rasa kepercayaan oleh masyarakat untuk mengambil keputusan dalam menggunakan inovasi pelayanan publik (Barnes, 2001), hal tersebut berhubungan dengan kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas baik prosedur, biaya, dan persyaratan (Pratama, 2013, p. 4). Yang kelima kondisi perubahan atau perkembangan lingkungan yang secara tidak langsung mendorong organisasi untuk mengikuti arah perkembangan zaman. Apabila tidak diimbangi dengan perubahan organisasi akan kalah bersaing dengan lainnya.

Seringkali terobosan yang dilakukan untuk menciptakan inovasi diidentikkan dengan penemuan baru, akan tetapi sifat kebaruan tersebut sebagian besar ada pada sektor swasta (Hartomi & Mutiarin, 2016, p. 3). Selain itu ada beberapa pendapat yang mengatakan bahwa instansi pemerintah dipandang kurang mampu dalam menciptakan inovasi dalam mempercepat dan meningkatkan pelayanan. Berbeda halnya dengan sektor swasta yang dipandang mampu memberikan pelayanan kepada konsumen secara prima dengan inovasi-inovasinya baik teknologi dan layanan jasanya (Herwanto, 2015).

Untuk memperlancar interaksi terkait dengan layanan publik, jaringan berupa komunikasi harus dibentuk dengan melibatkan pemerintah, swasta dan masyarakat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan tersebut (Yulianah, 2019). Hal tersebut seperti yang dilakukan oleh Badan Layanan Umum Trans Semarang yang melakukan kerjasama dengan pihak-pihak tertentu, khususnya pihak swasta dalam menjalankan inovasi pelayanan publik. Inovasi pelayanan ketika diimplementasikan belum tentu mudah untuk dinikmati oleh semua kalangan dari pengguna BRT Trans Semarang, karena belum tentu semua pengguna dapat merasakan manfaatnya karena sulit untuk menjangkau inovasi tersebut.

Seperti hasil wawancara yang dilakukan penulis secara singkat dengan Nur Fitri Andriani yang merupakan salah satu pengguna BRT Trans Semarang yang melakukan transaksi menggunakan Gopay mengatakan bahwa:

”Jadi menurut aku, bayar pake Gopay naik BRT tuh murah pastinya karena dapat cashback, tapi sayangnya kadang sistem dari BRT nya tuh error lah, gak ada sinyal, terus mas-mas atau mbak-mbak nya kadang gak bawa mesin.“  
(Dokumen wawancara 17 Februari 2020)

Inovasi ialah suatu hal yang sangat penting untuk dilakukan oleh organisasi manapun, sehingga hal tersebut menjadi perhatian oleh banyak kalangan, namun membutuhkan waktu, strategi untuk dapat dirasakan manfaatnya secara optimal oleh pengguna. Berdasarkan penjelasan diatas, perlu adanya penelitian-penelitian inovasi pelayanan publik yang membahas mengenai bagaimana evaluasi terhadap pelaksanaan inovasi yang telah berjalan agar tujuan dari inovasi pelayanan publik tersebut dapat

tepat sasaran (Budipratama & Khaerani, 2016, p. 8), dan apabila terdapat kekurangan dalam pelaksanaannya pun dapat diperbaiki. Sebenarnya sudah banyak penelitian-penelitian mengenai inovasi pelayanan publik, namun cenderung banyak melihat dari faktor yang menghambat dan mendorong adanya inovasi, sehingga penelitian-penelitian tersebut belum dapat memberikan sumbangsih secara maksimal terhadap pelaksanaan inovasi.

Sehingga penting bagi penulis dalam mengevaluasi kasus yang ada dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik, tidak lain dengan tujuan yang dapat berdampak baik dan berkontribusi lebih dalam pelaksanaan inovasi kedepan. Tujuan evaluasi inovasi sendiri menurut Suharsono dalam (Khasanah, 2017, p. 23) sangat kompleks diantaranya yaitu yang pertama untuk mengetahui pencapaian dari tujuan yang sudah menjadi sasaran atau yang sudah ditargetkan melihat tingkat kerja yang sudah dilaksanakan. Kedua evaluasi kebijakan inovasi pelayanan publik dengan melihat ukuran suatu tingkatan efisiensi inovasi yang sudah dilakukan, sehingga dapat mengetahui biaya yang telah dikeluarkan dan manfaat yang didapatkan. Ketiga dapat mengukur tingkat keluaran suatu inovasi pelayanan dari besaran kualitas suatu inovasi, selanjutnya yang keempat adalah mengukur dampak suatu inovasi pelayanan baik dari positif atau negatif.



Dari uraian diatas membuat penulis tertarik untuk melakukan evaluasi pelaksanaan inovasi pelayanan publik menggunakan pembayaran Gopay di BRT Trans Semarang. Tidak lupa disertai dengan sudut pandang pengguna jasa BRT Trans Semarang yang menggunakan Gopay sebagai salah satu subyek sasaran inovasi pelayanan publik, hal tersebut dilakukan penulis karena pelaksanaan inovasi pelayanan publik tidak mungkin dapat berjalan dengan baik apabila tidak didukung oleh partisipasi masyarakat dalam menikmati inovasi pelayanan publik tersebut. Sehingga pengguna jasa BRT Trans Semarang yang menggunakan pembayaran Gopay ini merupakan bagian dari partisipasi dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik untuk dapat mencapai inklusivitas yang lebih besar, menurut Scupola dan Zanfei dalam (Andhika, 2018, p. 3).

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana evaluasi output dari inovasi pelayanan publik BRT Trans Semarang menggunakan pembayaran Gopay?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan diantaranya:

- a. Penulis ingin mengetahui pelaksanaan inovasi pelayanan publik BRT Trans Semarang menggunakan pembayaran Gopay.
- b. Untuk mengetahui pengaruh atau dampak dari inovasi pelayanan transaksi dengan Gopay bagi pengguna jasa BRT Trans Semarang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **a. Manfaat Teoritis**

- 1) Penulis berharap penelitian ini dapat berkontribusi dalam mengembangkan teori mengenai teori inovasi dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 2) Memberikan manfaat bagi penyelenggaraan pelayanan publik disertai dengan pengembangan teori-teori inovasi.
- 3) Dapat dijadikan literatur bagi penelitian selanjutnya yang serupa.

### **b. Manfaat Praktis**

- 1) Bermanfaat bagi pembaca berupa informasi mengenai inovasi pelayanan publik di BRT Trans Semarang.
- 2) Dapat dijadikan acuan oleh Dinas terkait di Kota Semarang atau dinas kota lainnya untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

## **1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis**

### **1.5.1 Inovasi Pelayanan Publik**

Inovasi pelayanan publik memang perlu untuk dilakukan namun tidak selalu mudah untuk mencapai hasil yang diinginkan. inovasi menurut (Said, 2007) merupakan suatu perubahan yang sudah direncanakan dengan melibatkan penggunaan peralatan baru dan teknologi terbaru di lingkup instansi-instansi tertentu atau dapat

bekerjasama dengan instansi lain dengan tujuan memperbaiki tata kelola dan cara kerja yang diharapkan dapat mengintegrasikan sumberdaya yang ada seperti sosial, SDM, dan kelembagaan didalamnya.

Dalam melihat sebuah inovasi pelayanan publik menggunakan beberapa komponen yang digunakan, komponen tersebut menurut Rogers dalam (Suwarno, 2008) diantaranya adalah yang pertama *Relative Advantage* atau bisa disebut dengan keuntungan relatif yaitu keuntungan dan nilai lebih harus dimiliki sebuah inovasi yang merupakan karakteristik pembeda dari inovasi yang sebelumnya, sehingga memiliki nilai-nilai baru yang melekat pada inovasi. Kedua yaitu *compability* yang memiliki arti sesuai dan bersifat kompatibel, yang dimaksud adalah inovasi yang sudah ada sebelumnya tidak langsung dibuang namun tetap memerhatikan beberapa alasan salah satunya yaitu biaya. Inovasi terdahulu tetap menjadi bagian yang digunakan dalam tahap transisi ke bentuk inovasi yang baru, sehingga inovasi terdahulu tersebut dijadikan pembelajaran untuk menjadikan inovasi yang lebih baik.

Ketiga adalah kerumitan atau *complexity*, inovasi yang baru biasanya memiliki sifat yang lebih rumit dibandingkan inovasi yang sebelumnya telah ada. Inovasi baru yang ditawarkan dengan tingkat kerumitan tersebut sebenarnya bukan masalah yang cukup besar selagi masih dapat ditangani, sehingga inovasi baru tersebut dapat lebih efisien digunakan karena memberikan opsi kepada pengguna untuk menikmati cara yang lebih mudah.

Keempat adalah *triability* atau kemungkinan inovasi dapat dicoba, apabila inovasi sudah diuji dan terbukti memiliki keuntungan serta nilai yang lebih baik dan manfaat serta keuntungan dibandingkan inovasi yang sebelumnya, inovasi tersebut justru dapat diterima oleh masyarakat. Inovasi tersebut harus melewati tahap uji publik yang artinya setiap pengguna mempunyai kesempatan untuk mendapatkan pelayanan dan menilai inovasi yang baru. Kelima yaitu *Observability* atau suatu inovasi yang dapat dengan mudah diamati. Untuk mengetahui inovasi yang baru dapat bekerja atau tidak dan menghasilkan sesuai harapan atau diperlukan pengamatan yang mudah untuk dilakukan.

Penulis akan menggunakan komponen-komponen tersebut dalam melihat lebih dalam mengenai inovasi pelayanan publik di BRT Trans Semarang dengan Gopay. Inovasi pelayanan tersebut menarik untuk dikaji secara mendalam karena melibatkan sektor publik dan perusahaan swasta serta masyarakat sebagai pengguna jasa yang harus dilayani. Dari penjelasan tersebut penulis menggunakan teori tersebut untuk memudahkan penulis dalam mengkaji dan menganalisa inovasi pelayanan publik yang telah diupayakan oleh Pemerintah Kota Semarang di BRT Trans Semarang yang bekerjasama dengan PT Dompot Anak Bangsa.

### **1.5.2 Evaluasi Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik**

Evaluasi adalah tahap akhir adanya kebijakan pelayanan publik yang telah diimplementasikan namun ada beberapa yang berpendapat bahwa evaluasi merupakan kegiatan murni yang bertujuan menilai substansi pelaksanaan serta dampak adanya

inovasi pelayanan menurut Anderson dalam (Winarno, 2016). Dengan demikian evaluasi dilakukan di seluruh kegiatan dalam proses mengambil kebijakan tidak serta merta dilakukan di akhir proses kebijakan saja. Untuk objek dalam mengevaluasi dapat berupa kebijakan, program, pegawai sehingga seiring perkembangan teorinya muncul evaluasi layanan, evaluasi kebijakan, evaluasi program dan lain lain (Wirawan, 2009).

Moenir dalam (Juliarso, 2016, p. 1) memiliki pendapat mengenai pelayanan dapat dikatakan baik serta memuaskan apabila mempunyai dampak positif kepada masyarakat, ditandai dengan tanggapan masyarakat yang menghargai dan mengapresiasi kinerja pegawai atau petugas yang memberikan pelayanan. Selanjutnya masyarakat patuh terhadap aturan-aturan yang ditetapkan dalam mendapatkan layanan. Kemudian masyarakat bangga terhadap korps pegawai karena pelayanan yang ada. Setelah itu masyarakat mempunyai gairah dalam berusaha mendapatkan pelayanan. Dan yang terakhir adalah pencapaian dari masyarakat yang adil, makmur seperti yang tertuang dalam pancasila mengalami peningkatan, yang merupakan dari hasil pengembangan pelayanan publik.

Mengevaluasi suatu kebijakan pelayanan publik terdapat beberapa kriteria dalam mengukur keberhasilan inovasi pelayanan publik. Menurut William Dunn dalam (Fitriana, 2019, p. 19) kriteria yang dimaksud diantaranya:

- a. Efektifitas

Efektifitas merupakan pemaknaan kata efektif yang mempunyai arti pencapaian suatu keberhasilan terhadap ketetapan dalam mewujudkan tujuan, efektifitas juga dapat berhubungan dengan hasil usaha yang telah dilakukan dan dikaitkan antara pencapaian yang diharapkan dengan realita yang didapatkan, pendapat tersebut dijelaskan Winarno dalam (Khasanah, 2017, p. 23), artinya sudahkah hasil yang diinginkan terwujud dengan tingkat ketepatan secara maksimal dan baik. Inovasi pelayanan publik di BRT Trans Semarang apakah sudah mampu memenuhi standar pencapaian, mampu memberikan rasa percaya kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diselenggarakan instansi terkait dengan memberikan inovasi pelayanan yang baik.

b. Efisiensi

Efisiensi dapat dicapai dengan upaya ataupun usaha yang dibutuhkan sebanding dengan hasil atau pencapaian yang diinginkan. Usaha-usaha yang dimaksud tersebut dapat berupa biaya dan waktu yang dikeluarkan dalam mendapatkan apa yang diinginkan. Usaha berupa biaya dalam inovasi pelayanan, sebandingkah dengan apa yang telah dikeluarkan. Selain itu terdapat waktu yang dapat dijadikan pertimbangan dalam melihat efisiensi dari program atau kebijakan pelayanan publik yang telah diberlakukan. Waktu yang dikeluarkan apakah sudah sesuai atau sepadan dengan kebijakan yang diberlakukan.

Pada pelaksanaan inovasi pelayanan dalam melihat efisiensi dari usaha-upaya pengguna dalam mendapatkan inovasi pelayanan publik diharapkan

dapat konsisten terhadap waktu pelayanan dan biaya yang dikeluarkan. Tujuannya tidak lain adalah untuk mendukung program inovasi agar mendapatkan titik temu dengan masyarakat yang merupakan sasaran dari program tersebut.

c. Kecukupan

Kecukupan merupakan indikator dalam mengevaluasi dalam melakukan penilaian dengan melihat target yang sudah didapatkan sudahkah menyelesaikan masalah yang ada atau bagaimana kebijakan tersebut dapat memenuhi kebutuhan masyarakat (Sari, 2019, pp. 99-100). Menurut Dun dalam (Widiastuti, 2017, p. 328) indikator kecukupan dapat terpenuhi apabila tujuan dari kebijakan yang dilakukan dan tercapai dapat memberikan rasa terpenuhinya kebutuhan yang dilihat dari nilai dan kesempatan.

d. Perataan

Perataan memiliki hubungan antara keadilan yang diberikan dengan diperoleh masyarakat sebagai kelompok sasaran inovasi pelayanan. Perataan atau kesamaan berhubungan erat dengan kebijakan pelayanan dengan bagaimana pelayanan tersebut dapat didistribusikan dengan baik kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Pada indikator pemerataan membahas konsep keadilan pelayanan yang manfaatnya harus didapatkan oleh semua subyek sasaran.

e. Responsivitas

Responsivitas memiliki kriteria atau ciri yang penting untuk dilihat, karena dampaknya berhubungan langsung dengan kepuasan pengguna terhadap perataan, efektifitas, kecukupan dan efisiensi dari pelayanan publik yang diberikan. Apabila responsivitas belum dapat tercapai, maka kriteria-kriteria lainnya belum dapat tercapai dengan sempurna. Responsivitas dalam indikator ini melihat kebijakan yang diberlakukan dalam memberikan respon terhadap kebutuhan dari masyarakat yang harus diuntungkan dalam mendapatkan manfaat dari inovasi pelayanan publik.

Responsivitas dimiliki oleh penyelenggara pelayanan apabila telah melakukan kebijakan yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat sebagai subyek sasaran kebijakan. Apabila kebijakan yang dilakukan sudah sesuai atau responsif maka kebijakan tersebut dapat dikatakan berdampak bagi masyarakat.

f. Ketepatan

Ketetapan memiliki hubungan dengan kebijakan yang bukan hanya memiliki satu kategori saja melainkan memiliki beberapa aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ketetapan memiliki fokus utama yaitu nilai dari tujuan yang akan dicapai sesuai atau tidak dengan asumsi-asumsi penyelenggaraan pelayanan tersebut. Aspek yang digunakan dalam menseleksi beberapa pilihan yang dapat dijadikan anjuran dalam menilai hasil yang berkemungkinan besar dapat menjadi pilihan terbaik yang layak diterapkan.

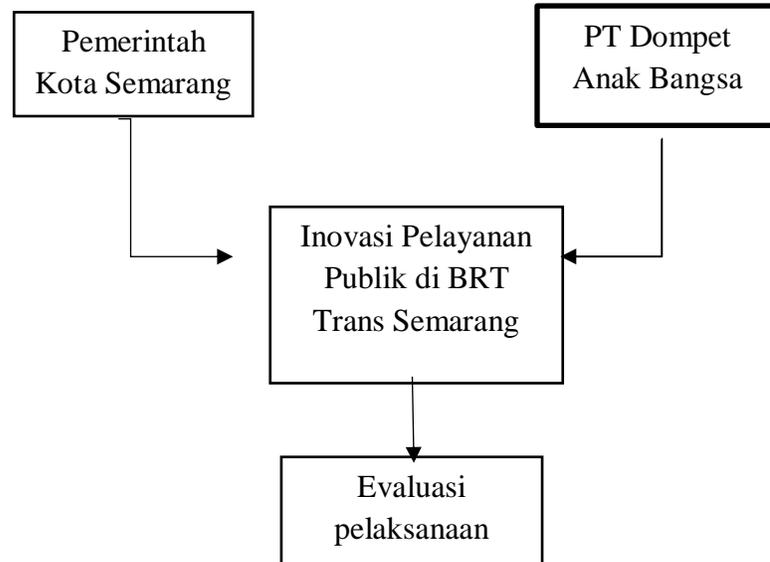
Kelayakan tersebut berhubungan dengan substansi tujuan pencapaian pelayanan.

Berdasarkan penjabaran teori diatas, evaluasi merupakan dampak kebijakan yang diambil dalam mendorong perbaikan pelayanan dengan menilai implementasi keputusan ataupun kebijakan yang sudah dilakukan oleh instansi pemerintah, Evaluasi dapat dilakukan dengan cara melihat aspek-aspek yang meliputi efektifitas dari penyelenggaraan pelayanan, efisiensi dari dampak yang ada dalam pelayanan, kecukupan yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna pelayanan, pemerataan atau kesamaan dalam mendapatkan pelayanan, responsifitas dari masyarakat terhadap pelayanan, dan ketepatan inovasi ditlihat dari sudut pandang masyarakat yang merupakan pengguna atau sebagai sasaran pelayanan publik.

Penulis menggunakan indikator-indikator yang telah dijabarkan diatas untuk mengevaluasi dan menilai ketercapaian hasil dari inovasi pelayanan yang ada di BRT Trans Semarang dengan menggunakan metode pembayaran Gopay. Indikator-indikator tersebut berguna untuk melihat seberapa besar dan pengaruhnya inovasi pelayanan publik kepada pengguna jasa terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu dengan indikator-indikator seberapa jauh inovasi tersebut dapat membantu memecahkan masalah atau mencapai tujuan yang diinginkan.

## 1.6 Operasionalisasi Konsep

### 1.6.1 Kerangka Konsep Pemikiran



### 1.7 Kerangka konseptual

Inovasi pelayanan publik merupakan penciptaan perubahan yang direncanakan yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan dalam memberikan kebutuhan publik yang semakin baik dan profesional. Dalam melakukan inovasi pelayanan sangat dibutuhkan adanya pertimbangan mengenai keuntungan relatif yang akan didapatkan baik dari pemberi pelayanan dan pengguna pelayanan, kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat yang merupakan pengguna pelayanan publik. Kemungkinan inovasi dicoba dan diterima oleh masyarakat apabila sudah diujikan dan terdapat bukti memberikan manfaat dan nilai lebih apabila dibandingkan pelayanan publik sebelumnya, dengan demikian hal tersebut dapat kita lihat bagaimana inovasi yang telah dilakukan dapat

bekerja dan menimbulkan atau menghasilkan dampak yang jauh lebih baik yaitu dengan mengevaluasi implementasi inovasi tersebut.

Penulis dalam melaksanakan penelitian dalam mengevaluasi pelaksanaan inovasi pelayanan publik di BRT Trans Semarang yang menggunakan pembayaran Gopay, menggunakan kriteria-kriteria yang sesuai dalam mengevaluasi pelaksanaan inovasi dalam pelayanan publik oleh BLU UPTD Trans Semarang. Penulis menggunakan enam kriteria menurut teori dari William N. Dunn yaitu dengan menggunakan aspek efektivitas, efisiensi, kecukupan, dan pemerataan, serta responsivitas, ketepatan.

Pertama, dengan melihat efektivitas atau hasil yang diterima oleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang sudah diinovasi, adakah perubahan yang dirasakan kepada masyarakat dengan adanya inovasi tersebut. Kedua, efisiensi pelaksanaan inovasi pelayanan kepada pengguna pelayanan yang didapatkan apakah sudah berdampak lebih baik dari yang sebelumnya.

Ketiga, sudah cukupkah sarana penunjang dari pelaksana inovasi pelayanan untuk dapat dirasakan pelayanannya sesuai yang dijanjikan. Keempat pemerataan, berhubungan dengan sudahkah inovasi pelayanan yang diimplementasikan dapat merata secara adil untuk masyarakat sebagai pengguna jasa. Kelima berkaitan dengan responsivitas, apakah instansi selaku penyelenggara inovasi memiliki ketanggapan

dalam menjawab kebutuhan masyarakat. Keenam yaitu ketepatan, melihat bagaimana penyedia pelayanan telah tepat dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.

Dalam memudahkan penulis untuk melakukan penelitian, penulis menggunakan panduan dalam menyimpulkan teori evaluasi yang nantinya akan dilaksanakan yaitu dengan melakukan penjabaran konsep yang melekat dalam setiap kriteria-kriteria dalam mengevaluasi pelaksanaan inovasi pelayanan publik di BRT Trans Semarang sebagai berikut:

**Tabel 1.1**

**Kriteria-kriteria dalam mengevaluasi pelaksanaan inovasi pelayanan publik**

<b>No.</b>	<b>Kriteria</b>	<b>Uraian</b>
1.	Efektifitas	Keberhasilan mencapai tujuan yang diinginkan
		Keamanan dalam pelayanan
2.	Efisiensi	Inovasi dapat menghemat waktu
		Biaya sepadan dengan yang dikeluarkan
3.	Kecukupan	Sarana penunjang untuk memenuhi kebutuhan
4.	Perataan	Inovasi dapat dirasakan secara adil oleh masyarakat
5.	Responsivitas	Kebijakan yang dilakukan mepresentasikan keinginan masyarakat
6.	Ketepatan	Tujuan inovasi dengan adanya perkembangan teknologi
		Sudah tepatkah untuk dimanfaatkan semua kalangan

**1.8 Metode Penelitian**

Metode yang digunakan penulis dalam mengeksplorasi substansi kasus terhadap subjek yang akan diteliti dapat dikatakan menggunakan metode campuran

atau *mixed methods*. *Mix methods* merupakan kombinasi antara penelitian kualitatif dengan penelitian kuantitatif. Penulis melakukan beberapa upaya dalam menggunakan pengambilan data yaitu dengan memberikan pertanyaan kepada subyek penelitian yaitu kepada pihak pelaksana teknis inovasi pelayanan serta pengguna inovasi pelayanan BRT Trans Semarang. Data yang dikumpulkan secara spesifik dari narasumber kemudian diinduksikan dari tema yang khusus ke umum atau general kemudian data ditafsirkan (Creswell J. , 2016)

### **1.8.1 Desain Penelitian**

Desain penelitian yang digunakan penulis menyajikan data secara deskriptif berupa kalimat kalimat yang berhubungan dengan teori dan pendapat dari sumber-sumber terkait dalam menjelaskan kasus yang diteliti. Strategi dalam melakukan metode campuran adalah dengan menggunakan strategi eksploratoris sekuensial dengan melakukan tahapan pertama yaitu mengumpulkan dan menganalisis data kualitatif, kemudian disusul dengan mengambil dan menganalisis data kuantitatif. Bobot dalam strategi ini lebih mengutamakan pada data kualitatif, karena data kuantitatif berfungsi sebagai data pendukung data kualitatif.

Penulis mencoba mengeksplorasi pelaksanaan inovasi pelayanan publik yang diteliti dengan mengumpulkan data sedetail mungkin secara mendalam, dengan melibatkan beberapa informan yang bersifat majemuk dari Badan Layanan Umum UPTD Trans Semarang yang merupakan badan yang diawasi secara langsung oleh pemerintah Kota Semarang dalam mengimplementasikan pelayanan transportasi

publik di Kota Semarang khususnya inovasi pelayanan publik menggunakan pembayaran Gopay (Creswell J. W., 2015). Kemudian penulis mencari data berupa kuantitatif dengan melakukan tanya jawab kepada pengguna inovasi pelayanan BRT Trans Semarang yang menggunakan pembayaran Gopay.

### **1.8.2 Subjek Penelitian**

Subyek penelitian ini berkaitan dengan objek yang berhubungan langsung dengan penelitian. Subjek dalam penelitian ini yang dimaksud adalah memperoleh data dari penelitian (Arikunto, 2010). Dalam menentukan subjek dalam penelitian ini penulis mengambil narasumber yang memiliki hubungan langsung terhadap inovasi pelayanan baik dari pihak yang terlibat dalam implementasi yaitu:

- a. Staff Divisi umum BLU UPTD Trans Semarang
- b. Koordinator Divisi Alat Komunikasi dan Informasi BLU UPTD Trans Semarang.
- c. Petugas tiket shelter yang mempunyai tugas memberikan pelayanan pembayaran dengan Gopay kepada pengguna jasa BRT Trans Semarang
- d. Pengguna jasa BRT Trans Semarang yang menggunakan transaksi Gopay sebanyak tujuh orang dengan kategori penumpang umum, pelajar atau mahasiswa.
- e. Dua pengguna BRT Trans Semarang yang menggunakan transaksi tunai.

### **1.8.3 Populasi dan Sampel**

1. Populasi Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2015) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa BRT Trans Semarang yang menggunakan Gopay.

## 2. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari jumlah yang dimiliki oleh populasi atau bagian kecil dari anggota populasi yang diambil dengan prosedur tertentu yang dapat mewakili populasi tersebut (Sugiyono, 2015). Dalam jumlah populasi yang besar, penulis menggunakan sampel yang harus mewakili karakteristik populasi. Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui maka dalam pengambilan jumlah sampel penulis menggunakan *accidental sampling* yang merupakan bagian dari *non probability sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, sehingga siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan penulis dapat digunakan sebagai sampel, apabila dipandang orang yang kebetulan ditemui tersebut memenuhi kriteria sebagai sumber data (Sugiyono, 2001: 60).

### 1.8.4 Jenis Data

Dalam menggunakan jenis data kualitatif penulis menjelaskan data yang didapatkan dari sumber primer yang dapat memberikan penjelasan melalui kata kata

mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan publik yang telah diberikan oleh pelaksana teknis pelayanan transportasi publik BRT Semarang oleh BLU UPTD Trans Semarang. Sedangkan data yang berkaitan dengan data kuantitatif berasal dari argumen pengguna BRT Trans Semarang yang menggunakan Gopay di BRT Trans Semarang, karena merupakan persepsi dari masyarakat yang merupakan pengguna jasa. Penulis dalam memberikan gambaran yang nyata mengenai obyek penelitian juga memberikan penjelasan dengan kalimat-kalimat serta didukung dengan tabel pada data temuannya.

#### **1.8.5 Sumber Data**

##### a) Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama yang didapatkan oleh penulis.

##### a) Data Sekunder

Data sekunder didapatkan dari pihak lain, yang bukan merupakan sumber utama. Dalam mengumpulkan data sekunder, penulis mengambil dari berbagai dokumen yaitu dengan mencari data dari instansi terkait yang memiliki hubungan dengan topik penelitian.

#### **1.8.6 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan oleh penulis dalam mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

## 1) Wawancara

Penulis melakukan wawancara dengan bertemu langsung dengan informan yang merupakan pelaksana teknis dari pelaksana inovasi pelayanan publik BRT Trans Semarang yaitu BLU UPTD Trans Semarang, serta responden yang merupakan pengguna dari BRT Trans Semarang yang menggunakan Gopay yang bisa dikatakan sifat data yang melekat adalah data kuantitatif, karena menyinggung persepsi pengguna pelayanan. Penulis memberikan beberapa pertanyaan dengan bebas dan leluasa dalam mendapatkan informasi dari narasumber, karena wawancara yang digunakan adalah jenis semi terstruktur (Patilima , 2005). Penulis juga mewawancarai pengguna jasa BRT Trans Semarang yang tidak menggunakan inovasi di BRT Trans Semarang dalam mengkomparasikan data yang didapatkan.

## 2) Observasi

Penulis mengamati secara langsung implementasi dari inovasi pelayanan publik kepada pengguna baik yang menggunakan pembayaran dengan tunai maupun dengan non tunai serta secara khusus dengan pembayaran dengan Gopay, dengan tujuan, penulis agar dapat mengkomparasikan dan menganalisis aplikasi dari pelayanan yang telah dilakukan. Tempat yang strategis bagi penulis dalam melakukan observasi adalah di shelter atau halte dan di dalam BRT Trans Semarang yang merupakan tempat menurunkan atau menjemput penumpang BRT Trans Semarang.

### 3) Dokumentasi

Penulis menggunakan dokumentasi untuk menyelidiki berupa barang tertulis yang dapat digunakan sebagai data pendukung dalam penelitian yang telah didapatkan dari sumber primer dan sekunder. Sumber tersebut berasal dari BLU UPTD Trans Semarang yang berkaitan dengan inovasi pembayaran dengan Gopay dan aplikasinya di masyarakat sebagai pengguna jasa. Adapun dokumen yang berasal dari instansi lain yang berkaitan dan yang pastinya mendukung penelitian ini.

#### **1.8.7 Instrumen Penelitian**

Instrumen pengambilan data merupakan alat bantu atau fasilitas yang digunakan oleh penulis dalam mengumpulkan data yang tujuannya dapat mempermudah kegiatan melakukan penelitian serta menghasilkan hasil yang sistematis dan diharapkan dapat lebih mudah untuk mengolah data yang meliputi lembar pertanyaan wawancara, dokumen observasi.

#### **1.8.8 Analisis dan Interpretasi Data**

Teknik analisis dalam menganalisis data yang telah didapatkan dibutuhkan pemahaman kritis dan mendalam terkait data yang sudah diperoleh baik data kualitatif dan kuantitatif mempertanyakan suatu hal dengan analitis, yang kemudian ditulis dalam laporan penelitian secara terbuka bentuk pertanyaan yang sudah didapatkan (Cresswell, 2009). Selanjutnya informasi dari narasumber yang sudah didapatkan

dianalisis dengan pemahaman dan konsentrasi mendalam sehingga menghasilkan analisa data yang kritis dan tajam. Ada tiga macam cara penulis untuk menganalisis data kualitatif yaitu dengan:

1. Reduksi data (*Data Reduction*)

Mereduksi data dengan merangkum data yang didapatkan, selanjutnya memilah hal-hal yang utama yang berkaitan dengan aspek-aspek penelitian, fokus pada hal-hal yang penting saja, dengan mencari tema serta pola yang dihasilkan. Sehingga data yang telah direduksi akan membantu penulis dalam memberikan gambaran dalam penelitian yang lebih jelas, serta menyederhanakan penulis untuk melakukan pengumpulan data berikutnya.

2. Penyajian data (*Data Display*)

Dalam data kualitatif, menyajikan data dalam bentuk uraian yang singkat, flowchart, hubungan antar kategori, bagan dan sejenisnya. Namun yang paling umum digunakan dalam menyajikan data dilakukan dengan uraian teks yang bersifat naratif. Displaykan data, memudahkan penulis untuk memahami hal-hal apa saja yang terjadi, kemudian merencanakan tindakan selanjutnya dengan mempertimbangkan aspek-aspek yang telah dipahami tersebut.

3. Penarikan kesimpulan/verifikasi (*Conclusion Drawing/verification*)

Terakhir dalam menganalisis data kualitatif, adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang didapatkan diawal biasanya masih

bersifat sementara, dan dapat berubah apabila penulis belum dapat menemukan bukti valid yang menjadi pendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun apabila sudah mempunyai bukti atau data yang valid kesimpulan dapat digunakan.

### **1.8.9 Kualitas Data**

Penulis menggunakan triangulasi dalam menguji validitas atau tidaknya data yang didapatkan. Setelah data didapatkan yang bersumber dari informan atau narasumber, yang dilakukan selanjutnya adalah pengecekan dengan membandingkan data dengan sumber lain seperti lembaga/instansi yang memiliki keterkaitan terhadap penelitian. Dalam penelitian ini triangulasi yang digunakan oleh penulis adalah triangulasi sumber data dan metode.

#### a) Triangulasi Sumber Data

Penggunaan sumber berasal dari dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi, atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda.

#### b) Triangulasi Metode

Menggunakan metode untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu. Peneliti dapat menggunakan metode wawancara dan observasi atau pengamatan untuk mengetahui kebenarannya.