

SKRIPSI
KAPASITAS INOVASI PROGRAM KONTAINER TERPADU KOTA
MAKASSAR

INDRIYANI SYAFITRI
E011201083



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2024



**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Indriyani Syafitri
NIM : E011201083
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Kapasitas Inovasi Program Kontainer Terpadu Kota Makassar

Telah diperiksa oleh Pembimbing dan dinyatakan layak untuk Ujian Proposal Penelitian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 09 Oktober 2024

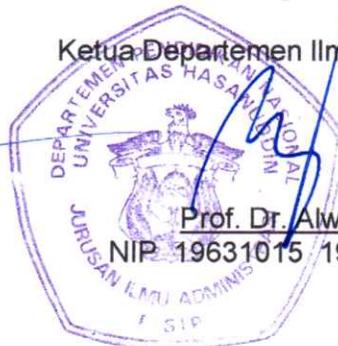
Menyetujui:

Pembimbing,

Prof. Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si
NIP. 19680101 199702 2 001

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,



Prof. Dr. Alwi, M.Si
NIP. 19631015 198903 1 006

**KAPASITAS INOVASI PROGRAM KONTAINER TERPADU
KOTA MAKASSAR**

**INDRIYANI SYAFITRI
E011201083**

Skripsi,

telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana Administrasi Publik
pada tanggal 23 Oktober 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan
pada

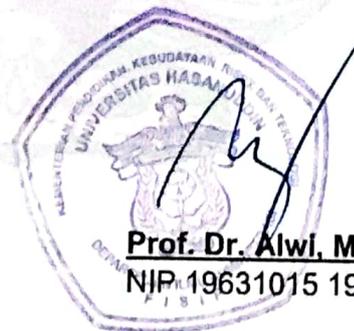
UNIVERSITAS HASANUDDIN
Program Studi Administrasi Publik
Departemen Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin
Makassar

Mengesahkan:
Pembimbing tugas akhir,

Mengetahui:
Ketua Program Studi,



Prof. Dr. Hasniati, S.Sos, M.Si
NIP 19680101 199702 2 001



Prof. Dr. Alwi, M.Si
NIP.19631015 198903 1 006

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "*Kapasitas Inovasi Program Kontainer Terpadu Kota Makassar*" adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing (Prof. Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 20 Oktober 2024

Yang menyatakan,



Indriyani Syafitri
E011201083

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian yang saya lakukan ini dapat terlaksana dengan sukses dan Skripsi ini dapat terampungkan atas berkat Rahmat Allah SWT yang memberikan kemudahan serta kelancaran dalam pengerjaan Skripsi ini dan atas bimbingan, diskusi, dan arahan dari Prof. Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si. sebagai dosen pembimbing, Prof. Dr. Muhammad Yunus, MA sebagai Penguji 1, dan Bapak Rizal Pauzy, S.Sos., M.Si. sebagai Penguji 2. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada mereka. Ucapan terima kasih saya tujukan kepada pimpinan Universitas Hasanuddin, Dekan serta Wakil Dekan FISIP UNHAS, dan seluruh Dosen serta staf pada Departemen Ilmu Administrasi tanpa terkecuali yang telah mendukung, memfasilitasi serta memberikan pengalaman dan ilmu berharga kepada saya selama menempuh program sarjana. Penulis juga sangat berterima kasih atas bantuan dan dukungan dari seluruh informan yang terdiri dari Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Makassar, seluruh Kecamatan di Makassar, Kelurahan/Staf Kelurahan dan masyarakat sekitar Kota Makassar yang telah bersedia meluangkan waktunya dan memberikan data terkait penelitian yang penulis lakukan.

Segala perjuangan saya hingga titik ini saya persembahkan kepada dua orang yang paling berharga dalam hidup saya yaitu bapak Alm. Ferdinand P. Ishak dan Ibu Siti Asiah yang telah membesarkan, menyayangi, serta membimbing saya hingga saat ini. Terima kasih untuk segala pengorbanan dan doa di setiap sujud yang engkau haturkan untuk kebaikan dan akhirat serta terima kasih karena selalu ada dalam setiap doa dan usaha penulis, juga terima kasih kepada kakak saya Muh. Sumitro, Muh. Rezkiyanto, dan Irna Yulinar yang selalu memotivasi serta mendukung saya dalam penyelesaian Skripsi ini, serta seluruh keluarga yang selalu mendoakan saya.

Terima kasih kepada teman-teman setanah air, Almira Tri Juwita, Tasya Nabila, Andi Siti Kalda A., dan Anugerah Kencana yang telah menemani saya sejak SMA sampai saat ini, semoga kita akan terus bersama. Serta mahasiswa dengan NIM A021201111 yang telah menemani, mengajari, dan memotivasi saya selama setahun terakhir serta menjadi tempat saya berkeluh kesah selama pengerjaan skripsi ini hingga selesai.

Terima kasih kepada UKM Radio Kampus EBS FM Unhas yang merupakan keluarga pertama saya di bangku perkuliahan ini. Terima kasih telah menjadi tempat saya berproses, tumbuh, dan berkembang menjadi pribadi yang lebih baik serta terima kasih kepada kakak-kakak Equalizer, Rekaman, teman-teman Fader, adik-adik Rotasi dan Rappers atas pengalaman yang tidak terlupakan selama perkuliahan.

Terima kasih kepada Keluarga Cemara Paskibra SMAN 1 Makassar yang masih solid, dan terus kebersamai hingga saat ini, serta bisa menjadi teman, sahabat, keluarga yang ada disetiap suka maupun duka. Terima kasih juga kepada teman-teman Hemat Squad yang telah menemani sejak 2014 hingga saat ini. Semoga pertemanan kita akan terus berjalan selamanya.

Terima kasih kepada Choir of Angels, Yunita, Sartika, Yolanda, dan Yeyen yang telah menemani penulis selama masa perkuliahan selama kurang lebih 4 tahun. Terima kasih juga kepada teman-teman angkatan saya PENA 2020 dalam perkuliahan di Departemen Ilmu Administrasi selama kurang lebih 4 tahun ini. Semoga apa yang telah di cita-citakan dapat terwujud dan sampai jumpa di lain waktu.

Terima kasih kepada teman-teman KKNT Gel. 110 Mitigasi Bencana Banjir Kelurahan Bangkala, Valdo, Hyang, Dwi, Nindah, Yunita, Fadli, Aflah, Naufal, Faizah, kak Haizam, Kak Wandy, Nindy, Aswar, dan Maycela yang telah membuat pengalaman yang sangat berharga, semoga kita selalu dipertemukan dalam setiap momentum indah untuk mengingat kisah lama.

Dan yang terakhir terima kasih kepada diri sendiri karena telah kuat dan mampu bertahan sampai sejauh ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Terima kasih karena tidak mengecewakan orang-orang yang menaruh harapan di diri ini dan tidak menyerah sehingga mampu untuk menyelesaikan tanggung jawab yang sudah dimulai sebelumnya. Terima kasih sudah mulai menerima diri sendiri dan mempercayainya untuk bisa melakukan apa saja yang diinginkan. Sekali lagi, terima kasih untuk semua orang yang terlibat dalam hidup saya. Semoga bantuan kalian diberi balasan yang lebih baik dari Tuhan Yang Maha Esa.

Penulis,

Indriyani Syafitri

ABSTRAK

**Indriyani Syafitri, Kapasitas Inovasi Program Kontainer Terpadu Kota Makassar.
(Dibimbing oleh Prof. Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si.)**

Penelitian ini mengukur kapasitas inovasi program kontainer terpadu Kota Makassar menggunakan empat dimensi manajemen inovasi pemerintahan menurut Kim, *et al*, (2007), yaitu kepemimpinan inovatif, kualitas tenaga kerja, sistem dan struktur, serta kapasitas mengelola pengaruh eksternal. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan berbagai pihak yang terlibat, termasuk pejabat pemerintah dan masyarakat pengguna program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan inovatif dalam menjalankan program ini cukup baik karena hanya mencakup biaya operasional tanpa alokasi anggaran untuk pemeliharaan. Kualitas tenaga kerja dinilai baik, namun perlu adanya pelatihan tambahan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Sistem program menerapkan pendekatan fleksibel, meskipun sistem pelaporan yang informal menjadi perhatian, serta struktur yang masih kurang karena belum adanya tim khusus sebagai penanggungjawab kontainer terpadu selain sekretaris lurah dan penjadwalan RT/RW setiap malam. Kapasitas mengelola pengaruh eksternal belum berjalan dengan baik karena belum adanya keterlibatan pihak swasta, namun dukungan politik dari DPRD serta pengelolaan anggaran dari APBD berjalan baik. Secara keseluruhan, pemerintah memiliki kapasitas dalam menjalankan program ini tetapi perlu adanya perbaikan dalam hal sistem pelaporan dan struktur organisasi, serta sosialisasi dan partisipasi masyarakat. Saran yang diajukan adalah peningkatan pelatihan tenaga kerja, perbaikan sistem pelaporan menjadi lebih formal, pembentukan tim khusus, serta peningkatan partisipasi pihak swasta untuk memperkuat kapasitas inovasi program ini.

Kata Kunci : Kapasitas Inovasi, Pelayanan Publik, Program Kontainer Terpadu

ABSTRACT

Indriyani Syafitri. Innovation Capacity of the Integrated Container Program in Makassar City. (Supervised by Prof. Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si.)

This study measures the innovation capacity of the Integrated Container Program in Makassar City using four dimensions of government innovation management according to Kim, et al., (2007), namely innovative leadership, workforce quality, systems and structures, and the capacity to manage external influences. This research uses a qualitative approach with the aim of assessing the capacity of the Makassar City Government in implementing the Integrated Container Program. The research findings show that the innovative leadership in running this program is quite good, as it only includes operational costs without budget allocation for maintenance. The workforce quality is considered good, but additional training is needed to improve service effectiveness. The program system applies a flexible approach, although the informal reporting system is a concern, and the structure remains inadequate due to the lack of a dedicated team responsible for the integrated containers, aside from the village secretary and the scheduling of neighborhood heads (RT/RW) every night. The capacity to manage external influences is not yet functioning well because of the absence of private sector involvement, though political support from the local parliament (DPRD) and budget management from the Regional Budget (APBD) are working well. Overall, the government has the capacity to run this program, but improvements are needed in the reporting system, organizational structure, as well as public outreach and community participation. This study is expected to provide insights for the development of better public service innovations in the future.

Keywords : Innovation Capacity, Public Service, Integrated Container Program

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tinjauan Teori	4
1.2.1 Pelayanan Publik.....	4
1.2.2 Inovasi Pelayanan Publik.....	5
1.2.3 Kapasitas Inovasi	6
1.2.4 Kerangka pikir.....	8
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
BAB II METODE PENELITIAN.....	10
2.1 Pendekatan Penelitian.....	10
2.2 Desain Penelitian.....	10
2.3 Prosedur Penelitian	10
2.3.1 Penentuan Informan	10
2.3.2 Teknik Pengumpulan Data	11
2.3.3 Teknik Analisis Data	12
2.3.4 Validitas dan Reabilitas Data.....	12
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	13
BAB IV PENUTUP	27
1.1 Kesimpulan.....	27
1.2 Saran.....	27
DAFTAR PUSTAKA	29

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Kecamatan di Kota Makassar	13
Tabel 2. Sub Indikator dimensi Kepemimpinan Inovatif	17
Tabel 3. Sub Indikator dimensi Kualitas Tenaga Kerja.....	20
Tabel 4. Sub Indikator dimensi Sistem dan Struktur	22
Tabel 5. Sub Indikator dimensi Kapasitas Mengelola Pengaruh Eksternal	25
Tabel 6. Kapasitas Inovasi Program Kontainer Terpadu Kota Makassar	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian	8
Gambar 2. Imunisasi Polio	19
Gambar 3. Pemeriksaan Kesehatan Gratis.....	24

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah adalah penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga pemerintah harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (1) dan (2) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas baras, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara yang dimaksud adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah harus bisa memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat, pelayanan publik memiliki peranan penting bagi masyarakat karena tidak semua pelayanan disediakan oleh swasta. Pelayanan publik di era sekarang memiliki urgensi yang sangat penting. Suhartanto dalam Raharjo (2021) mengatakan bahwa dulu masyarakat cenderung hanya menerima pelayanan yang diberikan kepada mereka dari aparat pemerintah, namun situasinya kini telah berubah. Dengan meningkatnya pendidikan dan kesadaran masyarakat membuat masyarakat menuntut terselenggaranya pemerintahan yang bersih dan demokratis. Masyarakat semakin sadar akan haknya untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik. Di sisi lain, memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat merupakan kewajiban bagi segenap aparatur pemerintahan. Oleh karena itu, aparatur pemerintahan tidak punya pilihan lain selain memperbaiki kualitas pelayanan publik sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

Sejak akhir tahun 2019, ditemukan jenis virus terbaru yaitu *corona virus disease 2019 (covid-19)* yang membuat kepanikan di mana-mana. Di Indonesia virus ini pertama kali diumumkan pada Maret 2020 oleh Presiden Joko Widodo (Jokowi) bersama menteri kesehatan hingga akhirnya *covid-19* ditetapkan sebagai sebuah ancaman pandemi oleh *World Health Organization (WHO)*. Beberapa himbauan seperti Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) telah diberikan pemerintah kepada masyarakat untuk mengatasi wabah ini agar berjalan efektif dan efisien. Namun, pada kenyataannya masih banyak masyarakat Indonesia yang tidak mengikuti himbauan ini.

Pandemi *covid-19* tidak dapat segera dikendalikan dan memerlukan penanganan yang tepat baik dari pemerintah maupun masyarakat. Wali kota Makassar, Mohammad Ramdhan Pomanto menetapkan Peraturan Walikota Makassar Nomor 5 Tahun 2021 tentang Makassar *Recover*. Berdasarkan Perwali Nomor 5 Tahun 2021 tentang Makassar *Recover* Pasal 2 Ayat (1) bahwa Peraturan Walikota dimaksudkan sebagai pedoman pelaksanaan dari program multi inovasi yang merupakan implementasi visi dan misi Walikota yang dilakukan secara terencana, terstruktur, masif, serentak dan dilakukan dengan pendekatan teknologi serta edukasi. Tujuan dari peraturan ini sebagaimana dijelaskan pada Pasal 2 Ayat (2) adalah untuk meningkatkan imunitas kesehatan

masyarakat dalam masa pandemi *covid-19*, memahami dan melaksanakan adaptasi sosial untuk merubah perilaku baik di masa pandemi *covid-19*, menerapkan strategi dan langkah-langkah dalam memulihkan kembali ekonomi daerah, dan terwujudnya Makassar yang pulih, sehat, dan selamat dari pandemi *covid-19*.

Kebijakan baru ini diberi nama *Recover* atau singkatan dari *Smart Emergency Protokol Againsts Covid-19 and Services*. Penanganan pandemi ini dilakukan melalui tiga sub program yaitu penguatan imunitas, adaptasi sosial, dan pemulihan ekonomi. Langkah khusus yang dilakukan saat itu adalah merekrut 603 tenaga medis dan sekitar 5.000 relawan *detector* 149 kelurahan dan 14 kecamatan yang ada di kota Makassar. Salah satu program dari kebijakan ini adalah *Kontainer Recover Center* yang menjadi pusat pelayanan *covid-19* di tingkat kelurahan. Pelayanan yang disediakan mulai dari vaksinasi, pemeriksaan *GeNose* dan lainnya yang berkaitan dengan proses *tracing*, *testing*, dan *treatment*.

Pada Juni 2023, Presiden Joko Widodo (Jokowi) menetapkan Keputusan Presiden Republik Indonesia (Keppres) Nomor 17 Tahun 2023 tentang penetapan berakhirnya status pandemi *corona virus disease* 2019 (*covid-19*) di Indonesia dalam hal ini ditetapkannya status faktual *covid-19* menjadi penyakit endemi di Indonesia. Setelah dikeluarkannya Keppres Nomor 17 Tahun 2023 ini, perlu diadakan pembaruan yang cepat dan tepat agar dampak terhadap masyarakat dapat ditekan sekecil mungkin akibat dari pandemi *covid-19* khususnya pada pelayanan publik yang menjadi tugas dan tanggungjawab pemerintah sebagai organisasi publik.

Inovasi menjadi salah satu jawaban dalam perubahan perbaikan pelayanan publik *pasca* pandemi. Inovasi pelayanan publik menjadi salah satu jalan alternatif yang dapat ditempuh oleh pemerintah dalam memecah masalah birokrasi dan pelayanan publik yang masih memiliki berbagai permasalahan. Sebagaimana dijelaskan dalam UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Pasal 386 Ayat (1) dan (2) bahwa dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi. Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

Suwanda, *et al* (2021) menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan suatu terobosan jenis pelayanan publik, baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangatlah penting karena inovasi yang dikeluarkan tidak hanya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan, namun juga berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan. Selain masyarakat, lembaga juga menerima *feedback* atas inovasi yang diterapkan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi daerah bahwa inovasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 ayat (2) merupakan inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik. Inovasi dibutuhkan dalam rangka memperbaiki bahkan meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik termasuk pelayanan di kelurahan.

Beberapa literatur telah banyak membahas mengenai inovasi pelayanan publik. Beberapa diantaranya seperti Kim, *et al.*, (2007) dalam jurnalnya berjudul *The Quality of Management and Government Innovation: An Empirical Study*. Penelitian ini menegaskan

bahwa kapasitas manajemen memiliki peran penting dalam inovasi pemerintah, yang berdampak langsung pada kinerja pemerintah. Implementasi proyek inovatif membutuhkan kapasitas manajemen yang komprehensif. Penyebaran inovasi sangat dipengaruhi oleh manajemen jaringan yang efektif karena interaksi yang konsisten dengan berbagai pemangku kepentingan mengurangi ketidakpastian terhadap inisiatif baru.

Rahimah (2023) dengan judul penelitian Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan SI JELITA HATI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SI JELITA telah berjalan cukup baik dan memudahkan masyarakat dalam mengurus akta kelahiran namun pemerintah dalam hal ini dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pinrang perlu melakukan perluasan pelayanan serta mensosialisasikan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan kepada masyarakat.

Shiva Wulan Tri (2022) dengan judul penelitian Inovasi Pelayanan Publik di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (Studi Kasus : Kedai SAMSAT Kota Makassar). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi kedai SAMSAT di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sudah berjalan dengan baik namun masih belum optimal karena masih terdapat beberapa kendala yaitu sering terjadi gangguan pada aplikasi dan jaringan internet mengalami blankspot.

Zahra Annisa (2022) dengan judul penelitian Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Sentuh Pustaka di Dinas Perpustakaan Kota Makassar). Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi ini diterapkan dalam meningkatkan akreditasi perpustakaan sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan. Namun, masih perlu penambahan sumber daya manusia dalam hal ini tim pembina perpustakaan, menambah intensitas pelatihan dan sosialisasi untuk tenaga kerja perpustakaan di sekolah-sekolah.

Salah satu inovasi yang dilakukan oleh pemerintah kota Makassar adalah mengalihfungsikan Kontainer Makassar *Recover* menjadi Kontainer Terpadu Makassar (Konter) pada Juli 2023. Inovasi Konter ini masuk dalam kategori *sustaining innovation* (inovasi terusan) sesuai dengan pendapat Christensen & Laergreid (Muluk, 2008) yang menjelaskan bahwa *sustaining innovation* (inovasi terusan) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun masih berdasarkan pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada. Hal ini dikarenakan inovasi konter merupakan perbaikan dari program yang sudah ada sebelumnya.

Inovasi kontainer terpadu (Konter) merupakan bentuk pemanfaatan terhadap Kontainer Makassar *Recover* yang dulunya menjadi pusat pelayanan *covid-19*. Inovasi konter ini dilaksanakan setelah kelurahan kewalahan menerima pelayanan akibat tingginya kegiatan sosial ekonomi serta menjawab berbagai permasalahan masyarakat dalam mengurus pelayanan umum yang belum ada solusinya seperti kapan masyarakat harus ke balai kota ataupun dinas-dinas lainnya untuk mendapatkan pelayanan. Maka dari itu, konter dimanfaatkan untuk membantu berbagai pekerjaan guna percepatan pelayanan di Kota Makassar. Program ini akan menjadi jembatan kepada masyarakat untuk mengakses beberapa pelayanan.

Peresmian konter oleh Walikota Makassar merupakan inovasi baru pemerintah kota Makassar yang memanfaatkan fasilitas lama dan akan menjadi posko terdepan dengan 40 pelayanan publik dengan multi dimensi seperti posko mitigasi sosial, loket pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), posko Forum Kemitraan Perpolisian Masyarakat (FKPM), posko pelayanan Nomor Induk Berusaha (NIB) UMKM, Posko *Start Up* Lorong,

dan sebagainya. Posko tersebut melibatkan semua unsur masyarakat untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Penggunaan *metaverse* dan digitalisasi diharapkan dimulai dari kontainer terpadu agar lebih memudahkan masyarakat dalam kehidupan.

Andirah dalam penelitiannya berjudul Tingkat Partisipasi Masyarakat Kota Makassar dalam Program Kontainer *Recover Center* pada Kebijakan Makassar Recover (Studi Kasus di Kecamatan Mamajang Kota Makassar) menjelaskan bahwa tingkat partisipasi masyarakat pada program ini masih sangat kurang karena kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak mengetahui fungsi dan kegunaan dari kontainer *Recover Center*. Hal ini menunjukkan bahwa program ini tidak berhasil.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, masih terdapat permasalahan seperti kurangnya fasilitas berupa komputer untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang penggunaan serta fungsi dari kontainer terpadu, sehingga banyak masyarakat yang masih memilih untuk datang langsung ke dinas terkait. Selain itu, terdapat beberapa kontainer yang terlantarkan atau tidak terurus.

Berdasarkan penjelasan di atas, implementasi program kontainer *recover center* dinilai tidak berhasil diterapkan di masyarakat. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan memilih judul "**Kapasitas Inovasi Program Kontainer Terpadu Kota Makassar**".

1.2 Tinjauan Teori

1.2.1 Pelayanan Publik

Moenir dalam Putra (2019) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu, yang mana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Pelayanan merujuk istilah dalam bahasa Inggris, yaitu *service* sedangkan *public* dalam bahasa Inggris berarti umum, masyarakat, negara.

Menurut Wasistino dalam Hardiyansyah (2018) pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Sedangkan Agung dalam Putra (2019) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Selanjutnya Ratminto dan Winarsih dalam Trisantosa, *et al* (2022) menyatakan bahwa pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Kata pelayanan publik (*public service*) merefleksikan interaksi antara kewenangan daerah sebagai penyedia layanan dan sebagai institusi politik. Sebagai institusi penyedia jasa, pemerintah bertujuan memenuhi permintaan,

kebutuhan atau aspirasi dari masyarakatnya. Namun demikian layanan yang diberikan harus disesuaikan dengan kebijakan publik yang telah ditentukan sebelumnya. (Sangkala, 2016)

Dari beberapa definisi mengenai pelayanan publik di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik baik pihak pemerintah maupun swasta kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat

1.2.2 Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi dalam ensiklopedia adalah ide-ide dalam bentuk sebuah produk atau layanan yang akan dibeli orang, atau sesuatu yang dihasilkan dari proses tersebut. Inovasi pada umumnya positif, modern, sesuatu yang baru dan suatu perubahan. Beberapa pendapat juga menyatakan inovasi adalah perubahan bertahap yang termasuk *reinvention* atau adaptasi dari suatu inovasi di tempat lain, konteks atau jangka waktu tertentu dan pada hakikatnya inovasi meliputi proses dan hasil.

Inovasi mencoba secara terus menerus untuk menggantikan dan/atau mengembangkan cara lama, mengubah prinsip lama yang sudah tidak relevan lagi termasuk model dan/atau prosedur yang sudah dinilai usang, dan dari hasil evaluasi serta masukan para pelanggan yang menilai suatu pelayanan tidak efektif dan efisien, maka harus diganti dengan yang baru (Nurdin, 2019). Menurut Rogers dalam Nurdin (2019), inovasi ialah sesuatu yang dianggap sebagai konsep, tindakan, atau benda baru oleh orang atau kelompok lain yang megadopsinya

Klein, *et al* dalam Kim (2017) mengatakan bahwa inovasi secara umum didefinisikan sebagai teknologi, layanan, atau proses baru yang ditujukan untuk meningkatkan kinerja individu dan organisasi. Mulgan & Albury dalam Muluk, (2008) menunjukkan bahwa “*Successful innovation is the creation and impementation of new process, products, services, and methods of delivery which result in significant improvements in outcomes ifficiency, effectiveness or quality.*” Inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil.

Beberapa kunci penyelenggaraan inovasi pelayanan publik di suatu institusi Menurut Suwanda (2021) adalah sebagai berikut :

- a. Adanya masalah yang sudah lama dan berkelanjutan dari suatu pelayanan publik. Oleh karena itu, institusi dapat menemukan suatu inovasi agar permasalahan tersebut dapat terselesaikan sehingga pelayanan semakin baik
- b. Dapat ditransfer/direplikasi, yang artinya dapat menjadi rujukan dan/atau diterapkan oleh unit penyelenggara pelayanan publik lainnya, sehingga inovasi tidak hanya masif di satu unit saja, tetapi diharapkan dapat merata ke unit atau institusi lainnya.

Selain itu, Real and Poole (2005) menyatakan 5 kriteria sukses dalam implementasi inovasi yaitu sebagai berikut:

- a. *Use* (Penggunaan)

Kriteria penggunaan merupakan upaya untuk menangkap sejauh mana inovasi tersebut benar-benar diterapkan dalam praktik. Komponen ini juga dapat

diukur berdasarkan tingkat atau luas penggunaannya serta jumlah orang yang menerapkan inovasi dalam organisasi tersebut.

b. *Performance* (Kinerja)

Inovasi sering kali diadopsi untuk meningkatkan beberapa aspek kinerja organisasi, oleh karena itu kinerja dapat digunakan sebagai kriteria keberhasilan. Pada akhirnya, validitas kinerja sebagai kriteria keberhasilan bergantung pada kaitan inovasi dengan peningkatan kinerja dan mengesampingkan faktor-faktor lain yang mungkin menghasilkan peningkatan kinerja seperti pelatihan atau peningkatan upaya karyawan karena perhatian yang diberikan kepada mereka terkait dengan inovasi.

c. *User attitudes beliefs* (Sikap dan keyakinan pengguna)

Suatu inovasi juga dapat dikatakan berhasil diterapkan jika anggota organisasi membentuk sikap dan keyakinan yang mendukung terhadap inovasi tersebut. Hal ini dikarenakan dampak suatu inovasi bergantung pada kesediaan untuk menggunakannya, maka sikap dan keyakinan yang mendukung akan meningkatkan kemungkinan terwujudnya manfaat suatu inovasi. Sebaliknya, inovasi bermanfaat yang telah diterapkan dengan baik kemungkinan besar akan menumbuhkan sikap dan keyakinan yang baik. Beberapa jenis keyakinan dan sikap telah diukur untuk mengukur implementasi, termasuk pengaruh terhadap inovasi, kepuasan pengguna, penerimaan pengguna, dan komitmen.

d. *Integration into the organization* (Integrasi ke dalam organisasi)

Suatu inovasi juga dapat dikatakan berhasil jika penerapannya dilakukan secara rutin atau meresap ke dalam organisasi dengan cara tertentu.

e. *Implementation effectiveness* (Efektivitas implementasi)

Kriteria sukses lainnya adalah sejauh mana upaya penerapan suatu inovasi efektif. Inovasi yang efektif adalah bagian dari penerapan yang efektif sehingga harus tercermin dalam inovasi tersebut. Salah satu cara untuk mengukur efektivitas implementasi adalah dengan menilai sejauh mana hambatan implementasi dapat diatasi.

1.2.3 Kapasitas Inovasi

Dalam konteks kapasitas inovasi sektor publik, termasuk sektor pemerintahan daerah, menurut Gabries, *et al* (2009), bahwa dalam mengelola inovasi sangat ditentukan oleh tiga kunci faktor strategis (*three core strategic factors*). *Pertama*, pemimpin yang kredibel (*leadership credibility*). Pemimpin yang memiliki kredibilitas adalah pemimpin yang memiliki keterampilan dan perilaku yang dapat dipelajari, dipraktekkan dan digunakan untuk mencapai kinerja organisasi yang tinggi. Pemimpin menetapkan visi dan misinya yang kemudian mengkomunikasikannya kepada pegawai dengan cara yang memotivasi dan membangkitkan semangat, sehingga pegawai menerima dan merangkul visi tersebut sebagai visi mereka. Pemimpin yang kredibel juga mengambil tanggung jawab atas perilaku mereka dan hidup dengan aturan serta nilai yang sama dengan yang mereka harapkan dari orang lain. Singkatnya, Pemimpin menjadi contoh dan teladan bagi pegawainya.

Kedua, manajemen tim (*team management*). Organisasi yang menggunakan pendekatan tim dalam manajemen sering kali lebih produktif daripada organisasi yang terstruktur dalam garis birokrasi yang ketat. Sebuah tim dapat didefinisikan

sebagai kelompok kerja yang dirancang dengan cermat yang anggotanya harus mengandalkan kolaboratif intensif jika kelompok kerja tersebut ingin sukses dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, meskipun tidak semua pekerjaan di pemerintah daerah cocok dengan pendekatan manajemen tim, sebagian besar tugas diselesaikan oleh tim daripada pegawai perorangan yang mengerjakan tugasnya masing-masing.

Faktor ketiga dan terakhir adalah fungsi dewan pemerintahan (*governing board functioning*). Meskipun dewan pemerintahan tidak memulai banyak inovasi secara teknis, tetapi mereka memainkan peran penting dalam hal persetujuan dan dukungan, ketika pemerintah daerah terlibat dalam perencanaan strategis, dewan pemerintahan merupakan mitra penting dengan manajemen profesional dalam memastikan bahwa rencana strategis disetujui pada prinsipnya dan bahwa rencana tersebut benar-benar diimplementasikan dan didanai.

Kemudian Kim, *et al* (2007) dalam studinya mengenai kapasitas inovasi pemerintahan merumuskan suatu model yang disebut model kapasitas manajemen dan inovasi pemerintahan (*a model of management capacity and government innovation*). Kapasitas manajemen diartikan sebagai kemampuan pemerintah untuk mengembangkan, mengarahkan, dan mengendalikan sumber dayanya untuk mendukung pelaksanaan tanggung jawab kebijakan dan programnya. Model kapasitas manajemen inovasi pemerintahan ini terdiri dari empat dimensi yang membangun kapasitas manajemen pemerintahan dalam berinovasi. Keempat dimensi dari model kapasitas manajemen inovasi pemerintahan meliputi :

- a. Kepemimpinan inovatif (*innovative leadership*)

Kepemimpinan inovatif berkaitan dengan kemampuan yang dimiliki oleh seorang pemimpin untuk mendorong pengembangan inovasi dalam suatu organisasi tertentu. Seorang pemimpin yang memiliki kapasitas inovasi adalah pemimpin yang memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas dalam hal pengembangan inovasi, komitmen yang tinggi, dan kemampuan untuk melaksanakannya.
- b. Kualitas tenaga kerja (*quality of workforce*)

Tidak ada inovasi yang berhasil tanpa adanya komitmen pegawai yang kuat terhadap perubahan, sehingga pegawai menjadi kekuatan pendorong suatu inovasi. Inovasi melibatkan produksi dan pengembangan baru yang seringkali membutuhkan pengetahuan dan keterampilan yang profesional. Oleh karena itu, organisasi yang inovatif cenderung lebih profesional daripada organisasi yang tidak inovatif.
- c. Sistem dan struktur yang dapat menerima terhadap inovasi (*systems and structures that are amenable to innovation*)

Kualitas sistem dan struktur manajemen menentukan keinovatifan organisasi. Struktur tim dan manajemen berbasis tim yang menekankan pentingnya komunikasi dengan otonomi dalam pengambilan keputusan menghilangkan birokrasi dan mendorong pegawai untuk mengembangkan dan mengajukan ide-ide baru tanpa adanya hambatan organisasi. Pembagian kekuasaan, komunikasi informasi dan pengetahuan yang konsisten dalam struktur organisasi yang longgar meningkatkan peluang untuk inovasi yang sukses karena proses pembelajaran

yang dinamis di dalam dan di antara unit-unit organisasi mendorong ide-ide baru dan peniruan yang kreatif.

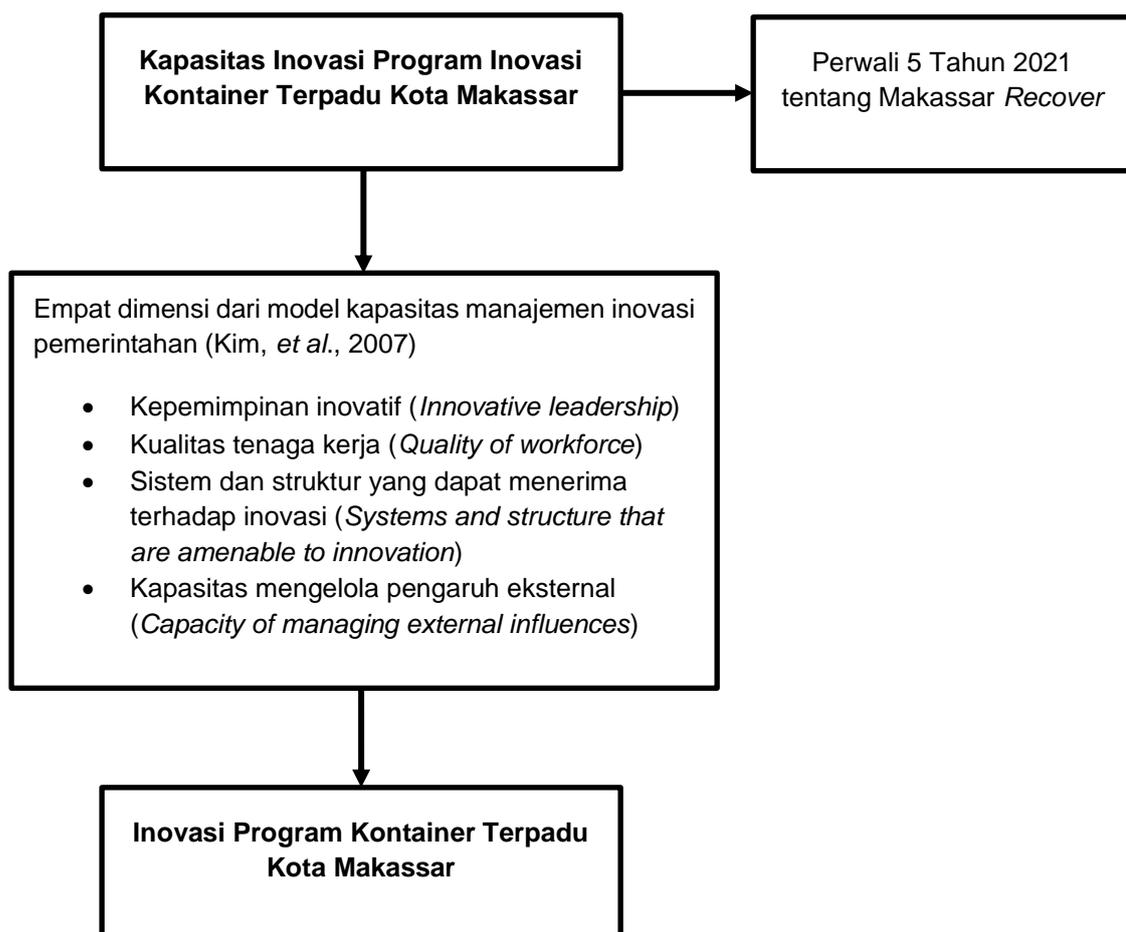
d. Kapasitas mengelola pengaruh eksternal (*capacity of managing external influences*)

Organisasi pemerintah sangat dipengaruhi oleh politik dan proses politik. Kapasitas organisasi untuk mengumpulkan sumber daya untuk mencapai tujuan dan sasarannya secara langsung bergantung pada bagaimana organisasi tersebut mengelola lingkungan eksternal secara efektif untuk mendapatkan dukungan politik bagi inovasi. Dukungan politik sangat mempengaruhi pemerintah untuk bekerja secara efektif, maka dukungan politik dapat menjadi sumber kekuatan organisasi untuk memulai dan mengimplementasikan program-program baru. Selain itu juga dibutuhkan pengelolaan jaringan yang efektif untuk memperoleh konsensus di antara berbagai pemangku kepentingan. Hal ini akan memfasilitasi proses inovasi karena interaksi yang sering terjadi mengurangi potensi konflik dan menghasilkan inovasi yang disepakati.

1.2.4 Kerangka pikir

Berdasarkan judul penelitian, maka penulis mencoba merumuskan kerangka pemikiran yang dijadikan acuan dalam pelaksanaan penelitian sesuai dengan judul penelitian yaitu Kapasitas Inovasi Program Kontainer Terpadu Kota Makassar. Adapun kerangka pikir dalam penelitian ini disajikan berupa gambar sebagai berikut :

Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian



1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana Kapasitas Inovasi Program Kontainer Terpadu Kota Makassar ?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kapasitas inovasi program kontainer terpadu kota Makassar.

Adapun penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah dan mengembangkan pengetahuan dalam bidang ilmu administrasi yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik.

2. Manfaat Praktisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau referensi kepada pihak-pihak yang berkaitan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat

BAB II METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang merupakan metode penelitian untuk mengeksplorasi dan memahami makna dari sejumlah individu atau sekelompok orang yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena proses penelitian ini melibatkan upaya-upaya seperti mengajukan pertanyaan, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data, dan menafsirkan data (Creswell, 2009).

Dalam penelitian ini lebih kepada menelaah fenomena-fenomena sosial dan budaya dalam suasana yang berlangsung secara wajar atau alamiah termasuk bagaimana orang-orang di dalamnya saling berinteraksi (Williams dalam Hardani, *et al*, 2020). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memahami Kapasitas Program Kontainer Terpadu Kota Makassar dari sejumlah individu atau sekelompok orang yang dalam prosesnya akan diwawancarai, diobservasi, dianalisis dan ditafsirkan datanya.

2.2 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian studi kasus (*case study*) yang merupakan metode untuk menghimpun dan menganalisis data yang berkenaan dengan suatu kasus. Sesuatu dijadikan kasus biasanya karena ada masalah, kesulitan, hambatan, penyimpangan, tetapi bisa juga sesuatu dijadikan kasus meskipun tidak ada masalah, tetapi dijadikan kasus karena keunggulan atau keberhasilannya. Kasus ini bisa berkenaan dengan perorangan, kelompok, lembaga, organisasi, daerah/wilayah, masyarakat dan lain-lain (Hardani, *et al*, 2020).

Penelitian ini menggunakan desain penelitian studi kasus (*case study*) karena pendekatan dilakukan secara intensif, terinci, dan mendalam mengenai suatu hal yang diteliti yaitu berupa program kontainer terpadu Kota Makassar untuk memperoleh pengetahuan/informasi secara mendalam tentang hal tersebut (Baxter & Jack dalam Fadli, 2021). Studi kasus memberikan pemahaman tentang Kapasitas Inovasi Program Kontainer Terpadu Kota Makassar.

2.3 Prosedur Penelitian

2.3.1 Penentuan Informan

Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan dalam penentuan informan adalah *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2013). Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* artinya, peneliti memilih informan ini dengan pertimbangan bahwa orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mempunyai kuasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.

Informan yang dimaksud adalah mereka yang memiliki informasi yang dibutuhkan, memiliki kemampuan untuk menceritakan pengalamannya atau memberikan informasi yang dibutuhkan, dan benar-benar terlibat dengan gejala,

peristiwa, masalah tersebut, atau mengalaminya secara langsung (Hardani, *et al.*, 2020). Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sekretaris Komisi A DPRD Kota Makassar (WT)
2. Camat Kecamatan Makassar Kota Makassar (HM)
3. Camat Kecamatan Mamajang Kota Makassar (IP)
4. Camat Kecamatan Panakukkang Kota Makassar (AF)
5. Sekretaris Camat Kecamatan Makassar Kota Makassar (MA)
6. Sekretaris Lurah Kelurahan Maricaya (AR)
7. Sekretaris Lurah Kelurahan Masale (SA)
8. Staff Kelurahan sebagai Koordinator Kontainer Terpadu Kelurahan Sambung Jawa (SY)
9. Masyarakat Pengguna Pelayanan Kontainer Terpadu Kota Makassar Kelurahan Maricaya (YB)
10. Masyarakat Pengguna Pelayanan Kontainer Terpadu Kota Makassar Kelurahan Masale (AY)
11. Masyarakat Pengguna Pelayanan Kontainer Terpadu Kota Makassar Kelurahan Sambung Jawa (MI)
12. Masyarakat Pengguna Pelayanan Kontainer Terpadu Kota Makassar Kelurahan Maradekaya Selatan (IR)

2.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Patton dalam Semiawan (2010) menyajikan tiga jenis data yaitu melalui wawancara yang mendalam, pengamatan (*observation*), dan dokumen.

1. Wawancara (*interview*)

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini dapat bersifat wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur yaitu wawancara berdasarkan pedoman wawancara yang nantinya telah disiapkan oleh peneliti sehingga responden diberi pertanyaan yang sama. Sedangkan wawancara tidak terstruktur menggunakan pedoman wawancara berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan sehingga responden dan peneliti bisa secara alami berdialog jika peneliti merasa informasi dari responden masih bisa digali lebih dalam.

2. Pengamatan (*observation*)

Observasi dalam penelitian ini dapat bersifat *participant observation* (peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati yang digunakan sebagai sumber data penelitian) dan/atau *non-participant observation* (peneliti tidak terlibat langsung dan hanya sebagai pengamat independen)

3. Dokumen

Dokumen dalam penelitian ini artinya pengambilan dan pengumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah ada sebelumnya seperti mengkaji buku referensi, laporan, jurnal, majalah, dan literatur atau media lainnya. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data sekunder.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang langsung diperoleh dari sumbernya dengan melakukan wawancara, observasi, dan lain-lain. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari orang lain atau instansi lainnya berupa laporan, profil, buku pedoman, atau pustaka (Hardani, *et al.*, 2020)

2.3.3 Teknik Analisis Data

Penelitian ini dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh (Miles dan Huberman dalam Sugiyono, 2013). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data artinya merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema serta pola dari data yang didapat di lapangan.
2. Penyajian data artinya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi artinya penarikan intisari dari temuan baru penelitian yang relevan dengan fokus penelitian. temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi lebih jelas.

2.3.4 Validitas dan Reabilitas Data

Validitas dalam penelitian kualitatif berkaitan dengan keakuratan atau kebenaran interpretasi dan temuan yang diperoleh. Dalam konteks ini, peneliti berusaha untuk memahami kasus sebagaimana adanya dari sudut pandang partisipan, serta memastikan bahwa hasil yang diperoleh mewakili kenyataan secara autentik.

Reabilitas dalam penelitian kualitatif lebih berkaitan dengan konsistensi dan stabilitas temuan sepanjang penelitian, terutama dalam hal proses pengumpulan dan analisis data. Ini berarti bahwa prosedur penelitian harus dilakukan secara transparan dan sistematis, sehingga jika dilakukan ulang dalam konteks yang sama, maka hasilnya akan konsisten.

Validitas dan reabilitas lebih berfokus kepada bagaimana data yang dihasilkan dan diinterpretasikan dengan akurat dan autentik. Dengan memastikan bahwa temuan penelitian mencerminkan realitas sosial partisipan dan mengikuti prosedur yang konsisten, peneliti dapat mencapai tingkat validitas dan reabilitas yang tinggi dalam penelitian kualitatif.