

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Transformasi Digital 4.0, atau yang kerap disebut sebagai revolusi industri keempat menghadirkan masa ketika teknologi digital tidak hanya menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan kita, melainkan juga mengubah secara mendasar bagaimana cara kita berelasi, bekerja, serta pandangan kita terhadap dunia. Dalam berjalannya transformasi digital tidak terlepas juga terhadap tantangan keamanan siber menjadi semakin kompleks dan mengkhawatirkan. Selain itu isu privasi data juga menjadi hal yang sangat penting seiring semakin banyaknya data pribadi yang tersimpan secara digital, di sisi lain kesenjangan digital semakin memperlebar jurang antara individu yang memiliki akses teknologi dan yang tidak memiliki akses teknologi, sehingga menambah resiko terjadinya eksklusi sosial, (Sangaji & Irianto, 2025). Selain itu terdapat Konsep *e-government* telah menjadi fokus utama dalam upaya modernisasi administrasi publik pemerintahan, dengan adanya konsep ini tentu sangat membantu pemerintah dalam menghadirkan layanan yang lebih efisien, responsif, dan transparan terhadap masyarakat. Sistem *e-government* juga mempermudah berbagai layanan secara online, mulai dari registrasi kependudukan, pembayaran pajak, hingga pengajuan izin usaha yang sebelumnya membutuhkan durasi waktu dan prosedur yang cukup lama dalam pelaksanaannya, (KOMINFO, 2021). Pemanfaatan teknologi pada berbagai layanan pemerintah telah berkembang cukup pesat, termasuk hingga tingkat Pemerintahan Desa. Desa merupakan pondasi pertama dalam menciptakan ekosistem digital yang kuat dan inklusif, karena desa adalah elemen paling kecil namun jika dikelola dengan maksimal maka akan memberikan dampak yang signifikan terhadap pembangunan nasional yang berkelanjutan, (Mayyora et al., 2025). Desa cerdas atau smart village adalah desa yang mengembangkan pembangunan secara partisipatif, di mana inisiatif datang dari semua

pemangku kepentingan, bersifat akuntabel, transparan, dan inovatif, berdasarkan Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Inovasi, serta kearifan lokal. Konsep desa cerdas muncul sebagai solusi untuk memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam pembangunan berkelanjutan di desa (Herdiana, 2019).

Di Kabupaten Ponorogo terdapat salah satu desa yang sudah mengimplementasikan transformasi digital desa dalam pelayanan publik dengan berbasis digital payment Adalah Desa Grogol Kecamatan Sawo Kabupaten Ponorogo. Salah satu bentuk digitalisasi yang berkembang dalam pelayanan publik adalah Grogol Digital Payment merupakan salah satu inovasi digital berbasis pembayaran online yang di terapkan di Desa Grogol, Kecamatan Sawoo yang dikelola oleh BUMDes Dedigo guna meningkatkan dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat dalam pelunasan beberapa tagihan. Penerapan Grogol Digital Payment dimulai pada tahun 2023, akan tetapi mulai diujicobakan pertama kalinya oleh pemerintah desa grogol pada tahun 2024. Namun karena keterbatasan dari pemerintah desa, pengelolaan Grogol Digital Payment di ambil alih oleh BUMDes Dedigo dan dikembangkan menjadi sentra PPOB (Payment Point Online Bank) pada tahun 2025 dan launching pertamakalinya di depan balai Desa Grogol pada bulan Februari tahun 2026 hingga saat ini sebagai unit usaha desa.

Digital payment memungkinkan transaksi dilakukan secara elektronik melalui berbagai instrumen pembayaran, seperti layanan perbankan digital, uang elektronik, dompet digital, maupun Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Inovasi ini merupakan wujud dari upaya pemerintah Desa Grogol dalam memanfaatkan kemajuan teknologi digital guna meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi warga masyarakatnya. Dengan adanya sistem pembayaran digital ini warga masyarakat diharapkan bisa mendapatkan pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan efektif di bandingkan dengan sistem pembayaran tunai sebelumnya. Lebih lanjut lagi, penerapan pembayaran digital ini juga dapat membantu dalam membangun layanan yang lebih terbuka

dan terorganisir dengan baik. Selain di Desa Grogol penerapan sistem layanan digital ini juga sudah mulai diadopsi di desa lainnya yang ada di Kabupaten Ponorogo, salah satunya yaitu Desa Jurug Kecamatan Sooko. Berbeda dengan Desa Grogol yang menggunakan sistem pembayaran digital untuk berbagai jenis layanan umum, penerapan sistem pembayaran digital di Desa Jurug lebih difokuskan pada penguatan digitalisasi keuangan bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) serta sektor pariwisata desa. Implementasi sistem pembayaran digital ini dilakukan melalui penerapan (QRIS), sehingga masyarakat dapat melakukan transaksi secara no-tunai dengan cara yang lebih mudah, cepat, aman, dan efisien.

Peraturan yang mengatur dalam pelayanan publik berbasis elektronik sehingga dapat berjalan secara aman untuk Masyarakat Indonesia, peraturan tersebut antara lain, adanya Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024 yang memprioritaskan pembangunan manusia dan daya saing bangsa. Kemudian berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 37 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik dan Instruksi Presiden Nomor 2 Tahun 2021 tentang Percepatan Transformasi Digital Nasional. Terlebih lagi, dengan adanya Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2023 mengenai Percepatan Transformasi Digital dan Integrasi Layanan Digital Nasional, semakin jelas komitmen negara untuk bertransformasi secara digital. Kebijakan itu mencakup empat poin utama, yaitu percepatan transformasi digital, integrasi layanan digital nasional, peningkatan kualitas sumber daya manusia di bidang digital, dan perlindungan terhadap keamanan siber. Oleh karena itu, hadirnya regulasi ini menjadi tanda bahwa Indonesia memasuki fase baru dalam menghadapi perubahan yang semakin cepat dengan memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas (Natika, 2024)..

Penelitian dalam pelayanan publik sudah banyak dilakukan , namun sebagai Upaya untuk menganalisis penelitian sebelumnya seperti penelitian oleh (Azis et al., 2025) bahwa menunjukan penerapan Smart Village pada Pemerintahan Desa merupakan tonggak penting untuk mewujudkan pengelolaan pemerintahan yang terbuka, bertanggung jawab, dan melibatkan warga masyarakat. Digitalisasi bukan sekedar opsi, melainkan suatu keharusan di zaman globalisasi dan pesatnya kemajuan teknologi informasi. Di Indonesia, upaya transformasi digital telah diprioritaskan oleh pemerintah sejak diluncurkannya program 100 Smart City dan penguatan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) di seluruh jenjang, termasuk di Level Desa. Teknologi informasi berfungsi sebagai pendorong dalam mempercepat pembangunan, meningkatkan efisiensi layanan publik, serta memperkuat keterlibatan masyarakat dalam penyusunan dan pemantauan kebijakan.

Menurut (Munawaroh et al., 2025) Transformasi digital di tingkat Pemerintahan Desa bisa diwujudkan melalui berbagai inovasi berbasis teknologi, salah satunya bisa diwujudkan melalui sistem pembayaran digital. Pemanfaatan pembayaran digital menjadi bagian dari kemajuan teknologi keuangan yang mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi tanpa uang tunai. Sistem pembayaran digital tidak hanya memberikan kemudahan dalam bertransaksi, tetapi juga dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas dalam pelayanan publik. Diarah pemerintahan desa, pembayaran digital dapat digunakan untuk mendukung beragam layanan administrasi serta pembayaran yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat di desa.

Demikian penerapan transformasi digital dalam pelayanan publik di tingkat desa menunjukkan adanya perubahan dalam mekanisme penyelenggaraan layanan dan aktivitas ekonomi masyarakat. Meskipun demikian, penerapan sistem layanan berbasis digital terutama berbasis digital payment pada masing-masing desa memiliki karakteristik, tujuan, serta bentuk pemanfaatan yang berbeda sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan potensi wilayahnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan teknologi

digital belum dapat dipandang hanya dari aspek kemudahan transaksi, tetapi juga perlu dikaji dari sisi pelaksanaan, manfaat, transparansi, efektivitas, serta penerimaannya dalam mendukung pelayanan dan aktivitas masyarakat desa. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang lebih mendalam mengenai implementasi transformasi digital dalam meningkatkan pelayanan public di desa Grogol sawo Ponorogo, serta apa saja hambatan yang ada dalam peningkatan transformasi digital dalam pelayanan public di desa Grogol Sawo Kabupaten Ponorogo.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan Latar Belakang yang di uraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian :

1. Bagaimana Implementasi Dalam Transformasi Digital Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Digital Payment Di Desa Grogol Sawo Kabupaten Ponorogo
2. Apa Saja Hambatan Dalam Peningkatan Transformasi Digital Berbasis Digital Payment Untuk Layanan Publik Desa Grogol Sawo Kabupaten Ponorogo

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian :

1. Untuk menganalisis bagaimana Implementasi dalam transformasi digital untuk meningkatkan pelayanan publik berbasis Digital Payment di desa Grogol Sawo Kabupaten Ponorogo
2. Untuk Menganalisis Hambatan Dalam Peningkatan Transformasi Digital Berbasis Digital Payment Untuk Layanan Publik Desa Grogol Sawo Kabupaten Ponorogo

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam sektor administrasi publik, pemerintahan desa, dan perubahan digital dalam pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini dapat berpotensi menambah wawasan akademis mengenai penerapan sistem pembayaran digital di desa melalui program Grogol Digital Payment sebagai salah satu bentuk inovasi dalam pelayanan publik yang menggunakan teknologi digital. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan referensi bagi penelitian berikutnya dalam mengkaji transformasi digital di desa, pelayanan publik yang berbasis digital, serta penerapan sistem pembayaran digital dalam lingkup pemerintahan desa.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pemerintah Desa Grogol sebagai bahan evaluasi dan masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan Grogol Digital Payment agar lebih efektif, efisien, transparan dan mudah diakses oleh warga masyarakat. Bagi masyarakat Desa Grogol, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai manfaat menggunakan sistem pembayaran digital dalam pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan transformasi digital desa dan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi di desa-desa lainnya. Bagi peneliti selanjutnya, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan referensi dan sumber informasi dalam pengembangan penelitian yang berkaitan dengan digitalisasi desa dan inovasi pelayanan publik berbasis digital.

E. PENEGASAN ISTILAH

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merujuk pada serangkaian tindakan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan layanan yang sesuai dengan ketentuan hukum bagi semua individu dan warga negara, terkait dengan barang, fasilitas, dan/atau pengaturan manajerial yang disediakan oleh penyedia layanan untuk masyarakat. Organisasi pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan yang terbaik untuk warga negara agar dapat mewujudkan kesejahteraan. Setiap individu berhak mendapatkan pelayanan berkualitas dari pemerintah, atas kontribusi mereka melalui pembayaran pajak, retribusi, dan biaya lainnya. Dalam melakukan pelayanan publik, lembaga yang menyediakan layanan harus mempertimbangkan prinsip-prinsip dasar, meliputi: a). *Transparansi*, yang berarti layanan publik harus mudah diakses oleh semua orang dan dijelaskan dengan cara yang sederhana, b). *Keterpercayaan*, yaitu layanan publik harus dapat dipercaya dan akuntabel sesuai dengan hukum yang berlaku, c). *Kontekstual*, yang menunjukkan keharusan untuk mempertimbangkan konteks dan kapasitas penerima dalam pelayanan publik, sambil mematuhi prinsip efektivitas dan efisiensi, d). *Melibatkan*, mendorong masyarakat untuk ikut serta dalam pembentukan pelayanan publik dengan mempertimbangkan keinginan, kebutuhan, dan harapan mereka, e). *Non-diskriminatif*, yang berarti tidak ada perbedaan dalam perlakuan ketika memberikan layanan publik, sehingga tidak mengabaikan suku, jenis kelamin, agama, kelompok, ras, status sosial, atau ekonomi, f). *Keseimbangan antara hak dan kewajiban*, yang menunjukkan bahwa penyedia dan penerima layanan publik wajib menghargai tanggung jawab dan hak satu sama lain (Laili Choirunnisa Ahmad Ainur & Ridlo, 2023).

2. Digitalisasi Desa

Digitalisasi desa merupakan bagian dari usaha pengembangan desa yang lebih terarah dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mutu pemerintahan desa, serta inisiatif dari pemerintah pusat dengan semboyan

"Membangun Indonesia Dari Desa". Proses digitalisasi menjadi elemen yang cukup penting dalam mempercepat kemajuan desa. Dengan adanya teknologi informasi, masyarakat bisa mengakses layanan publik dengan lebih mudah. Program digitalisasi desa memastikan bahwa pelayanan dari pihak pemerintahan desa lebih efisien dan dapat dijangkau oleh masyarakat. Pengelolaan data yang lebih sistematis dapat dimanfaatkan secara berkelanjutan dan tanpa batas waktu untuk kegiatan pemerintahan desa. melalui pelaksanaan program digitalisasi desa, diharapkan bahwa proses dokumentasi pemerintahan desa dapat dilakukan dengan baik dan terus berlanjut dari satu generasi ke generasi yang lain, sehingga pusat data desa bisa terus digunakan secara berkelanjutan (Moh. Tazam1, 2024).

3. Digital Payment

Digital Payment atau umumnya sering disebut sebagai sistem pembayaran digital merupakan proses transaksi yang menggunakan media elektronik untuk mempermudah pelunasan, pemakaian server, aplikasi jaringan, dan virtual akun yang dikenal sebagai uang digital. Sistem ini menggantikan metode pembayaran tunai dengan menggunakan mata uang digital. dengan menekankan efisiensi, kemudahan akses, dan transparansi. Pembayaran digital menyediakan layanan elektronik yang menyimpan informasi mengenai alat pembayaran dan uang, sehingga memperlancar proses transaksi secara lebih praktis (Jumawan1, 2024).

F. PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian terdahulu digunakan sebagai referensi dalam mendukung penelitian yang dilakukan penulis. Dengan adanya penelitian terdahulu dapat membantu penulis dalam memahami konsep, teori, hasil penelitian yang berkaitan dengan topik yang akan diteliti. Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi referensi penulis:

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Saputro, 2024) dengan judul *“Peran kepala desa dalam meningkatkan pelayanan publik melalui ID-Billing untuk pembayaran pajak bumi dan bangunan”* Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran kepala desa dalam meningkatkan layanan publik melalui sistem ID-Billing untuk pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan di Desa Jogoroto, Kecamatan Jogoroto, Kabupaten Jombang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif-deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan pengumpulan dokumen. Hasil dari penelitian ini memperlihatkan dengan adanya sosialisasi yang konsisten kepada masyarakat tentang keunggulan sistem ID-Billing mampu meningkatkan kesadaran serta kepatuhan warga terhadap kewajiban membayar pajak. Oleh karena itu, peran kepala desa dalam menjalankan sistem ID-Billing ini terbukti efektif dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik serta mendukung suksesnya otonomi daerah, dan memberikan hasil yang nyata bagi masyarakat Desa Jogoroto. Penelitian ini menjadi salah satu referensi yang relevan karena menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital dalam tata kelola pemerintahan desa dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik serta mendorong keterlibatan masyarakat dalam menggunakan layanan digital. Hasil yang ditemukan menunjukkan bahwa suksesnya inovasi digital di level desa tidak hanya bergantung pada teknologi yang diterapkan, tetapi juga pada dukungan dari pemerintah desa dalam pelaksanaan dan penyampaian informasi kepada masyarakat. Adapun persamaan penelitian tersebut dengan penelitian penulisa membahas penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

Keduanya menitikberatkan pada penggunaan inovasi digital dengan tujuan untuk memberikan kemudahan, efektivitas, dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun demikian, terdapat perbedaan dalam fokus pembahasannya. Penelitian yang sebelumnya lebih mengutamakan bagaimana kepala desa menjalankan sistem ID-Billing untuk pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), sehingga kepemimpinan menjadi inti dari penelitian tersebut. Sementara itu, penelitian ini lebih mengedepankan transformasi digital desa melalui penerapan Grogol Digital Payment sebagai inovasi pelayanan publik yang lebih luas, dengan menganalisis cara digitalisasi perubahan sistem serta proses layanan demi meningkatkan kualitas layanan bagi masyarakat.

2. Penelitian yang dilakukan oleh (Ramdani et al., 2024) dengan judul *“Transformasi Keuangan Digital Sistem Pembayaran Non Tunai Di Desa Wisata Selasari Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran”* Penelitian ini bertujuan menjelaskan proses transformasi digital berbasis pembayaran online yang dilakukan oleh Desa Wisata Selasari. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data di lapangan serta kajian pustaka. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pembayaran yang diterapkan di Desa Wisata Selasari mencakup metode tunai dan non-tunai. Peralihan keuangan digital dalam sistem pembayaran di Desa Wisata Selasari telah dimulai sejak tahun 2017, yang awalnya hanya melibatkan transfer antar rekening manajemen. Pada tahun 2019, rekening mulai didirikan atas nama BUMDes Selasari. Saat ini, Desa Wisata Selasari memiliki tiga rekening umum. Sistem pembayaran lainnya juga disesuaikan dengan kebutuhan pengunjung, seperti E-money dan QRIS. Upaya yang dilakukan oleh Desa Wisata Selasari untuk mengatasi tantangan dalam proses transformasi keuangan digital pada sistem pembayaran meliputi advokasi untuk ketersediaan menara sinyal operator telekomunikasi, memberikan sosialisasi serta pelatihan langsung kepada masyarakat, dan memanfaatkan metode pembayaran non-tunai yang sudah ada. Adapun perbedaan antara

penelitian sebelumnya dengan penelitian ini terletak pada fokus dan cakupan analisisnya. Penelitian sebelumnya lebih menekankan pada perubahan keuangan digital melalui implementasi sistem pembayaran non-tunai untuk mendukung kegiatan ekonomi dan pengelolaan keuangan di Desa Wisata Selasari. Inti dari penelitian sebelumnya adalah penggunaan teknologi pembayaran digital dalam konteks keuangan dan pengembangan desa wisata. Di sisi lain, penelitian yang dilakukan oleh penulis berfokus pada transformasi digital desa melalui inovasi Grogol Digital Payment sebagai cara untuk meningkatkan layanan publik kepada masyarakat. Penelitian ini mengkaji bagaimana penerapan sistem digital tersebut dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan yang disediakan oleh pemerintah desa. Dengan demikian, meskipun kedua penelitian membahas tentang digitalisasi pembayaran, penelitian sebelumnya lebih menitikberatkan pada aspek transformasi keuangan digital dalam bidang desa wisata, sementara penelitian ini lebih pada transformasi digital dalam pelayanan publik di level pemerintahan desa.

3. Penelitian yang dilakukan oleh (Baihaqi Al Kharis, Imaniar Purbasari, 2024) dengan judul *“Efektivitas Aplikasi Payment Point Online Bank (PPOB) Berbasis Mobile dalam Meningkatkan Kemudahan Akses Pembayaran Masyarakat di Desa Curahdringu Kecamatan Tongas Kabupaten Probolinggo”* Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penggunaan aplikasi Payment Point Online Bank (PPOB) berbasis mobile dalam meningkatkan kemudahan akses pembayaran bagi masyarakat. Perkembangan teknologi informasi yang berkembang pesat telah mendorong berbagai sektor untuk menciptakan sistem pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Desa Curahdringu, yang terletak di Kecamatan Tongas, Kabupaten Probolinggo, menjadi salah satu contoh yang memanfaatkan transformasi digital dalam bentuk sistem pembayaran digital melalui inovasi PPOB. PPOB (Payment Point Online Bank) merupakan sistem pembayaran yang dilakukan secara online dengan

menggunakan fasilitas yang dikenal sebagai multipayment. Fasilitas multipayment tersebut mencakup PLN, BPJS, telepon, pulsa, internet, paket data, asuransi, PGN, pulsa listrik elektronik dan voucher game online, serta masih banyak lainnya. PPOB memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses pembayaran tagihan dengan cara yang lebih praktis. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi PPOB memiliki potensi yang besar untuk memudahkan berbagai transaksi pembayaran sehari-hari. Namun, terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan, khususnya terkait dengan masalah teknis dan edukasi bagi pengguna layanan. Dengan demikian, aplikasi PPOB bisa menjadi solusi pembayaran yang lebih efisien dan efektif bagi masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun persamaan dengan penelitian penulis, sama-sama membahas penerapan teknologi digital dalam sistem pembayaran di tingkat pedesaan sebagai upaya dalam meningkatkan kemudahan serta kualitas pelayanan bagi masyarakat. Kedua penelitian juga menekankan pentingnya inovasi digital dalam mendukung layanan yang lebih efisien dan efektif. Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian penulis terletak dalam fokus penelitian yang dikaji. Penelitian sebelumnya lebih menitikberatkan pada efektivitas aplikasi PPOB yang berbasis mobile dalam mempermudah akses pembayaran bagi masyarakat, sementara penelitian penulis lebih berfokus pada proses transformasi digital desa melalui Grogol Digital Payment sebagai sarana untuk meningkatkan pelayanan publik. Selain itu, penelitian sebelumnya menilai keberhasilan aplikasi dari segi kemudahan akses pembayaran, sedangkan penelitian penulis membahas perubahan yang terjadi dalam penerapan sistem pembayaran digital dalam meningkatkan pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian penulis memiliki ruang lingkup yang lebih luas karena tidak hanya mengupas transaksi pembayaran, tetapi juga transformasi layanan publik berbasis digital di tingkat desa.

4. Penelitian yang dilakukan oleh (Anggoro et al., 2026) dengan judul *“Optimalisasi pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui elektronik samsat desa (E-SAMDES) pada badan usaha milik desa di kabupaten Lampung Tengah”* Penelitian ini menggali pemanfaatan optimalisasi dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melewati sistem Elektronik Samsat Desa (E-SAMDES). Inisiatif program ini didasari pada Keputusan Gubernur Lampung nomor G/562/VI.03/HK/2021, dengan melibatkan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) sebagai agen dalam pembayaran PKB. Penelitian ini mengangkat rumusan masalah tentang cara optimalisasi pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui sistem E-Samdes dan meneliti faktor-faktor yang mendukung serta yang menghambat proses pelaksanaannya. Metode Kualitatif digunakan dalam pengumpulan data melalui wawancara dengan narasumber terkait. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pemungutan PKB melalui E-Samdes di Kabupaten Lampung Tengah berjalan dengan sangat baik. Hal ini terbukti dari meningkatnya partisipasi masyarakat dalam jumlah transaksi pembayaran PKB di BUMDes Karya Transad Bandar Agung. Ini menunjukkan bahwa program E-Samdes efektif dalam memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Faktor yang mendukung keberhasilan ini adalah penerapan Prinsip Kenyamanan Pembayaran dan Prinsip Efisiensi dalam layanan BUMDes. Di sisi lain, kendala utama yang menghambat adalah masalah teknis dalam aplikasi L-Smart yang mengganggu *Asas Certainty* dalam pemungutan pajak, sehingga dapat menghambat kelancaran transaksi dan menimbulkan ketidakpastian. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu terletak pada pembahasan mengenai penerapan transformasi digital di tingkat desa melalui sistem pembayaran digital yang bertujuan untuk mempermudah akses pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, kedua penelitian tersebut juga menekankan pada penggunaan teknologi digital sebagai cara untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, dan kemudahan akses layanan publik di lingkup

pedesaan. Adapun perbedaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian penulis terletak pada fokus objek yang diteliti, serta lingkup kajiannya. Penelitian sebelumnya meneliti penggunaan E-Samdes sebagai inovasi dalam layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang bertujuan untuk mengoptimalkan penerimaan pajak daerah melalui kontribusi BUMDes di wilayah Kabupaten Lampung Tengah. Di sisi lain, penulis ingin mengkaji penerapan Grogol Digital Payment sebagai contoh transformasi digital di desa yang dirancang untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Grogol, Kecamatan Sawoo, Kabupaten Ponorogo. Dengan demikian, penelitian sebelumnya lebih menekankan pada efektivitas dari layanan pembayaran pajak kendaraan, sedangkan penelitian penulis difokuskan pada pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

5. Penelitian yang dilakukan oleh (Djahidi et al., 2026) dengan judul *“Penerapan Manajemen Pelayanan Publik Berbasis QRIS dan Dampaknya pada Efektivitas Pembayaran PBB P-2 di Kabupaten Gorontalo”* Penelitian ini membahas mengenai penerapan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) berbasis QRIS di Kabupaten Gorontalo. Pemerintah Kabupaten Gorontalo mulai mengimplementasikan metode pembayaran digital menggunakan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengelolaan pelayanan publik yang mengadopsi QRIS dalam pembayaran PBB-P2 di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Gorontalo dengan berlandaskan prinsip New Public Management seperti efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, profesionalisme, dan responsivitas. Metode yang diterapkan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan narasumber terdiri dari pegawai Badan Pendapatan Daerah dan masyarakat yang merupakan wajib pajak, menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan QRIS dapat meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi, mempercepat waktu

transaksi, serta memperluas akses untuk pembayarannya. Transparansi dan akuntabilitas semakin diperkuat lewat keberadaan jejak digital, sementara profesionalisme berkembang melalui pelatihan sumber daya manusia. Meskipun demikian, efektivitas masih terhambat oleh rendahnya pemahaman digital dan kualitas infrastruktur, serta responsif terhadap keluhan pengguna harus lebih ditingkatkan. Dengan demikian, QRIS memberikan dampak positif terhadap inovasi dalam meningkatkan pelayanan publik, walaupun masih memerlukan penguatan dari sisi literasi dan dukungan teknologi. Adapun perbedaannya, penelitian sebelumnya lebih menitikberatkan penggunaan QRIS sebagai cara untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P-2) serta dampaknya terhadap efisiensi pembayaran pajak daerah. Di sisi lain, penelitian yang dilakukan penulis mencakup area yang lebih luas, yaitu mengkaji digitalisasi desa melalui Grogol Digital Payment sebagai inovasi dalam pelayanan publik desa yang ditujukan untuk meningkatkan mutu pelayanan bagi masyarakat. Oleh karena itu, penelitian penulis tidak hanya menitikberatkan pada aspek pembayaran, melainkan juga proses transformasi digital dalam pelaksanaan layanan publik di tingkat desa.

Berdasarkan kajian terhadap sejumlah penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi dalam layanan publik terbukti memberikan dampak yang positif terhadap peningkatan mutu layanan, kemudahan akses, keefektifan pembayaran, dan efisiensi dalam pengelolaan administrasi. Penelitian mengenai penggunaan ID-Billing untuk pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan menunjukkan bahwa peran kepala desa sangat krusial dalam mendorong masyarakat dalam memanfaatkan layanan pembayaran berbasis digital. Selanjutnya, penelitian transformasi keuangan digital di Desa Wisata Selasari membuktikan bahwa penerapan sistem pembayaran non-tunai dapat meningkatkan efektivitas transaksi serta mendukung modernisasi pengelolaan keuangan desa. Adapun penelitian mengenai aplikasi Payment Point Online Bank (PPOB) mobile di Desa Curahdringu juga

menunjukkan hal yang sama bahwa digitalisasi dalam layanan pembayaran dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai jenis layanan pembayaran dengan cara yang lebih cepat dan praktis. Selain itu, penelitian tentang Elektronik Samsat Desa (E-SAMDES) di Kabupaten Lampung Tengah menjelaskan bahwa penggunaan teknologi digital melalui BUMDes dapat mengoptimalkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sementara itu, penelitian tentang penerapan manajemen layanan publik menggunakan QRIS di Kabupaten Gorontalo menunjukkan bahwa sistem pembayaran digital bisa meningkatkan efektivitas pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi.

Hasil temuan dari penelitian terdahulu memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai Transformasi Digital Desa Melalui Grogol Digital Payment dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Grogol. Persamaan utama terletak pada penggunaan teknologi digital sebagai sarana dalam meningkatkan kualitas layanan publik, terutama terkait dengan layanan pembayaran. Jika penelitian-penelitian sebelumnya lebih terfokus pada satu model layanan pembayaran tertentu, maka penelitian ini memiliki cakupan yang lebih luas dengan menganalisis Grogol Digital Payment sebagai inovasi layanan desa yang menawarkan berbagai jenis transaksi dalam satu sistem terpadu. Melalui penelitian ini, penulis berupaya untuk menganalisis bagaimana transformasi digital yang diterapkan melalui Grogol Digital Payment mampu mengubah proses pelayanan publik di Desa Grogol, meningkatkan kemudahan akses layanan bagi masyarakat, serta mendorong terciptanya pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat desa. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mendukung temuan-temuan sebelumnya mengenai manfaat digitalisasi pada layanan pembayaran, tetapi juga menghadirkan pemahaman yang lebih mendalam tentang penerapan transformasi digital di tingkat desa melalui inovasi Grogol Digital Payment.

G. LANDASAN TEORI

Teori Transformasi Digital (George Westerman)

Teori Transformasi Digital merupakan teori yang menjelaskan proses tranformasi suatu organisasi melalui penggunaan teknologi digital, yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas,efisiensi,inovasi, dan kualitas pelayanan. perubahan digital tidak hanya terfokus pada penerapan teknologi, tetapi juga mencakup transformasi dalam proses kerja, kultur organisasi,strategi, serta cara organisasi menciptakan dan meberikan nilai pada para pengguna layanan. (Westerman et al., 2014) dalam buku *Leading Digital: Turning Technology Into Bussines*, menjelaskan transformasi digital merupakan suatu serangkaian proses dalam memanfaatkan teknologi digital guna menghasilkan perubahan yang signifikan dalam sebuah organisasi. George Westerman juga menjelaskan bahwa trasnformasi digital dibangun atas dua dimensi yaitu Digital Capabilities dan Leadership Capabilites, terdapat enam indikator utama dari kedua dimensi tersebut yang terdiri dari tiga indikator Digital Capabilities dan tiga indikator Leadership Capabilities. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dimensi Digital Capabilities karena disesuaikan dalam konteks pelayanan publik, jika disesuaikan dengan konteks pelayanan publik maka ketiga indikator dimensi Digital Capabilities meliputi Operational Proces Transformation (Transformasi Proses Operasional), Customer Experience Transformation (Transformasi pengalaman pengguna/masyarakat), dan Bussines Model Transformation (Transformasi Model Layanan). Dimensi digital capabilities dipilih karena dapat digunakan untuk menjelaskan bagaimana penerapan teknologi digital melalui Grogol Digital Payment dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis sistem pembayaran digital guna memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan mudah dijangkau oleh masyarakat.

H. DEFINISI OPERASIONAL

Definisi operasional digunakan untuk menguraikan Teori Transformasi Digital berdasarkan pemikiran George Westerman dalam dimensi Digital Capabilities:

a) Operational Proces Transformation (Transformasi proses operasional)

Operational Process merupakan perubahan cara kerja dan tata kelola pelayanan dalam memanfaatkan teknologi digital. Grogol Digital Payment merupakan bentuk pemanfaatan teknologi digital dalam satu sistem yang terintegrasi. Tujuannya agar dapat mempermudah segala bentuk proses transaksi secara lebih cepat, mudah serta menciptakan pelayanan yang lebih efisien untuk masyarakat desa grogol. Dengan adanya penerapan sistem digital payment ini, proses pelayanan dapat dilakukan secara tepat waktu dan akurat. Dengan demikian Grogol Digital Payment tidak hanya mengubah cara kerja pelayanan menjadi lebih modern, akan tetapi juga dapat meningkatkan pelayanan publik yang berorientasi pada kemudahan masyarakat.

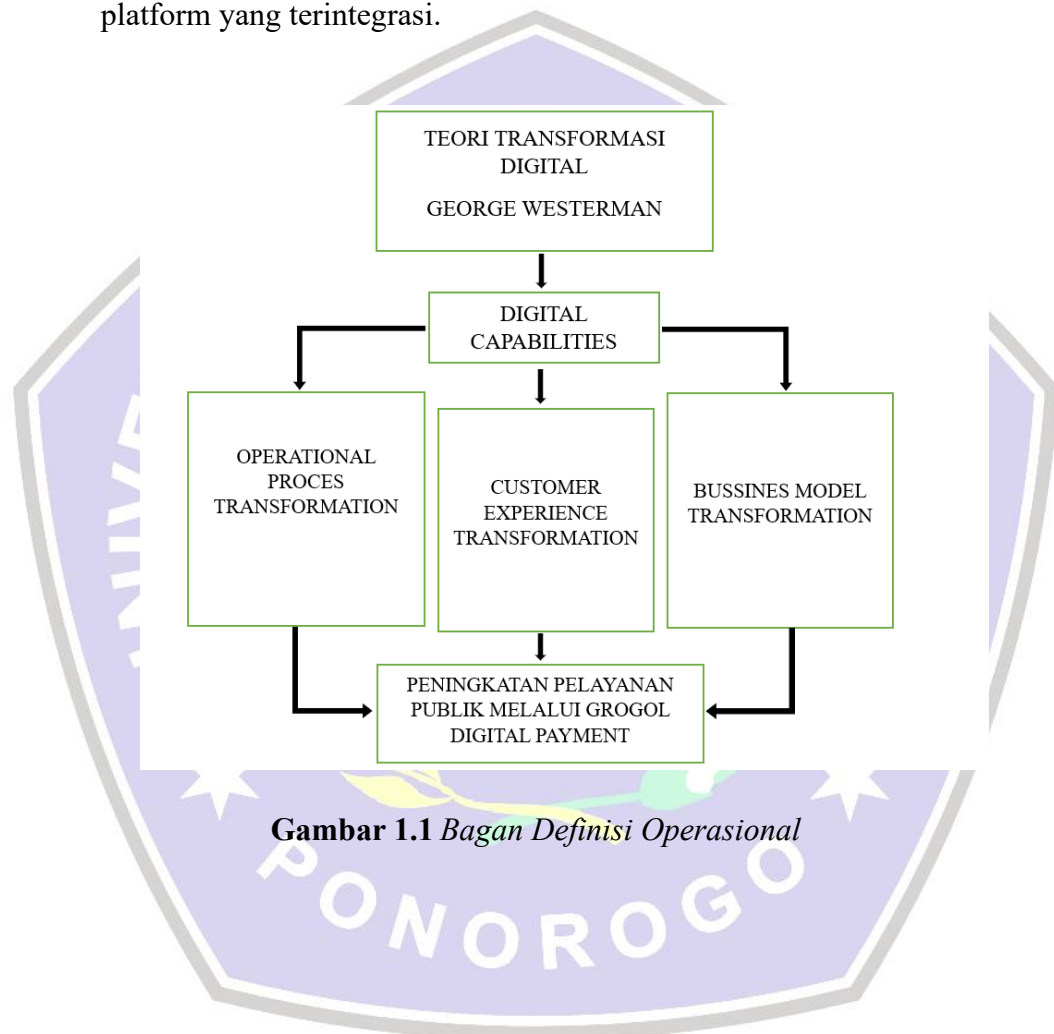
b) Customer Experience Transformation (Transformasi Pengalaman Pengguna/Masyarakat)

Customer experience merupakan perubahan pengalaman masyarakat dalam mengakses serta menerima pelayanan digital selaku pengguna layanan. Grogol Digital Payment menawarkan kemudahan bagi masyarakat Desa Grogol dalam melakukan berbagai bentuk transaksi pembayaran. Adapun pelayanan yang ditawarkan meliputi pembayaran pajak kendaraan, tagihan listrik, pemesanan tiket kereta dan berbagai layanan pembayaran lainnya. Dengan adanya layanan ini masyarakat tidak perlu datang ke kantor atau lembaga yang berkaitan untuk melakukan pembayaran, sehingga pelayanan bisa berlangsung dengan lebih cepat, mudah, dan praktis melalui Grogol Digital Payment.

c) Bussines Model Transformation (Transformasi Model Layanan)

Bussines model transformation merupakan perubahan model inovasi layanan yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam menciptakan nilai

tambah bagi pengguna/masyarakat. Dalam konteks penelitian ini Grogol Digital Payment hadir sebagai bentuk kemampuan dari pemerintah desa melalui BUMDes dalam memberikan inovasi pelayanan kepada masyarakat yang tidak hanya berfokus pada layanan administratif, melainkan juga dikembangkan menjadi pusat sentra pembayaran terpadu berbasis digital yang mampu memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat dalam satu platform yang terintegrasi.



Gambar 1.1 *Bagan Definisi Operasional*

I. METODE PENELITIAN

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. (Eko, 2022) dalam jurnal metode penelitian kualitatif di perguruan tinggi agama islam menjelaskan, metode penelitian kualitatif adalah metode yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian dapat berupa perilaku, perspektif, tindakan, motivasi dan lain-lain secara holistik dengan cara mendeskripsikan dalam kata-kata, tulisan, bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. metode kualitatif dipilih karena tujuan penelitian ini adalah untuk memahami secara mendalam fenomena digitalisasi desa melalui penerapan Grogol Digital Payment dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Grogol, Kecamatan Sawoo, Kabupaten Ponorogo. penelitian kualitatif melihat realitas sosial sebagai sesuatu yang rumit, dinamis, dan sarat makna, sehingga memerlukan pemahaman mendalam terhadap konteks yang menjadi latar belakangnya. oleh karena itu, pendekatan ini dianggap tepat untuk meneliti berbagai proses, pengalaman, serta interaksi yang berlangsung dalam proses penerapan transformasi digital di tingkat pemerintahan desa.

Pendekatan kualitatif memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mendapatkan informasi yang mendalam mengenai pandangan, pengalaman, dan sudut pandang dari semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan Grogol Digital Payment. dengan menggunakan pendekatan ini, peneliti dapat mempelajari cara kerja digitalisasi layanan publik, reaksi masyarakat terhadap inovasi ini, dan perubahan yang terjadi dalam penyelenggaraan layanan publik setelah penerapan sistem pembayaran digital ini diterapkan. dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menitikberatkan pada pencapaian hasil, tetapi juga pada proses dan dinamika yang terjadi selama pelaksanaan program ini dijalankan.

Adapun pendekatan studi kasus dipilih karena fokus dari penelitian ini adalah suatu fenomena atau kasus tertentu yang terjadi pada konteks yang lebih spesifik, yaitu penerapan Grogol Digital Payment di Desa.Grogol. metode studi kasus memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis yang mendalam, detail, dan menyeluruh terhadap obyek penelitian sehingga dapat menghasilkan pemahaman yang utuh mengenai fenomena yang sedang diteliti. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi keberhasilan serta tantangan dalam pelaksanaan transformasi digital di tingkat desa. Dengan menggunakan pendekatan studi kasus memungkinkan peneliti untuk mengkaji fenomena transformasi digital tidak hanya dari sisi teknologi, tetapi juga dari aspek organisasi, sumber daya manusia, dan pengelolaan pelayanan publik. oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat menyajikan suatu gambaran menyeluruh tentang pelaksanaan Grogol Digital Payment sebagai inovasi dalam pelayanan publik berbasis digital dan perannya dalam meningkatkan mutu pelayanan publik Pemerintah Desa Grogol.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Desa Grogol, sebuah desa yang terletak di Kecamatan Sawoo, Kabupaten Ponorogo. lokasi penelitian ini dipilih karena terdapat adanya suatu inovasi pembayaran berbasis digital yang di inisiasikan oleh pemerintah Desa Grogol melalui penerapan Grogol Digital Payment. Inovasi ini merupakan salah satu bentuk langkah yang diambil oleh pemerintah Desa Grogol dalam memanfaatkan kemajuan teknologi digital guna meningkatkan pelayanan publik yang lebih efisien, efektif, dan mudah dijangkau oleh masyarakat.

3. Subjek/Informan Penelitian

Informan penelitian adalah individu atau pihak-pihak yang memiliki keterkaitan, pengalaman, wawasan, dan pengetahuan mengenai pelaksanaan Grogol Digital Payment. keberadaan informan penelitian menjadi sangat penting sekali karena mereka menjadi sumber utama untuk

memperoleh informasi yang dibutuhkan guna menjawab fokus dari penelitian ini. Oleh karena itu penentuan informan pada penelitian ini dilakukan menggunakan teknik gabungan antara *Purposive Sampling* dan *Snowball Sampling*. teknik *Purposive Sampling* merupakan teknik penentuan informan yang dilakukan secara sengaja. Penulis akan menentukan seorang atau beberapa informan kunci yang dianggap memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung terhadap pelaksanaan Grogol Digital Payment, Adapun informan yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi Kepala Desa Grogol, Direktur BUMDes Dedigo Desa Grogol, dan Warga Masyarakat Desa Grogol sebagai pengguna langsung dari layanan ini. Selain menggunakan teknik purposive sampling, penelitian ini juga menggunakan teknik *Snowball Sampling* sebagai teknik pendukung dalam memilih informan tambahan. Teknik snowball sampling merupakan teknik pengambilan informan yang dilakukan melalui rekomendasi dari informan yang sebelumnya. Teknik ini digunakan apabila penulis membutuhkan informasi yang lebih mendalam dari individu-individu lain yang dianggap memiliki pengetahuan atau terlibat dalam pelaksanaan Grogol Digital Payment.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data merupakan langkah yang penting untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan fokus penelitian. Oleh sebab itu, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data guna mendapatkan data yang lengkap dan mendalam mengenai transformasi digital desa melalui Grogol Digital Payment dalam meningkatkan pelayanan publik. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi:

a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung antara peneliti dan narasumber, untuk memperoleh pemahaman yang mendalam

mengenai fenomena yang sedang diteliti. Teknik ini berfungsi untuk mengidentifikasi data, pengalaman, sudut pandang, serta pemahaman narasumber tentang objek penelitian, sehingga peneliti dapat mengakses informasi yang lebih detail dan tepat (Rivaldi et al., 2023). Pada penelitian ini, wawancara digunakan untuk mengumpulkan data terhadap penerapan Grogol Digital Payment, perubahan digital yang berlangsung dalam pelayanan publik, keuntungan yang dirasakan oleh masyarakat, serta tantangan yang dihadapi selama menjalankannya. Proses wawancara dilakukan dengan pihak-pihak yang terlibat, seperti kepala desa, direktur BUMDes, dan masyarakat yang menggunakan layanan.

b. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati langsung objek, kegiatan, atau fenomena yang ada di lapangan untuk mendapatkan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Menurut (Hasanah, 2022) observasi merupakan suatu proses yang kompleks yang terdiri dari berbagai aspek, terutama dalam hal pengamatan dan kemampuan mengingat. Melalui observasi, peneliti bisa mendapatkan informasi yang lebih konkret tentang perilaku, mekanisme kerja, serta situasi yang terjadi di tempat penelitian. Pada penelitian ini, observasi digunakan untuk mengamati secara langsung proses penggunaan sistem pembayaran digital dan interaksi antara pengelola dengan masyarakat. Dengan melakukan observasi, peneliti mampu mengumpulkan data yang lebih akurat mengenai penerapan transformasi digital dalam pelayanan publik di Desa Grogol.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam metode penelitian kualitatif yang dilakukan dengan cara mengumpulkan, mempelajari serta menganalisis sejumlah dokumen yang relevan dengan fokus dari penelitian yang dilakukan. Dokumen

yang dipertimbangkan bisa meliputi arsip, laporan, foto, catatan, notulen, data administratif, atau dokumen lain yang dapat memberikan wawasan terkait fenomena yang diteliti. Dengan memanfaatkan teknik dokumentasi, peneliti dapat mengumpulkan data yang bersifat faktual dan bisa digunakan untuk memperkuat serta melengkapi data yang didapat dari wawancara dan observasi (Nafisatur, 2024).

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif menurut merupakan suatu proses yang dikerjakan untuk mengolah serta memahami data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Proses analisis dilakukan dengan cara mengategorikan data, memilih informasi yang berhubungan, serta menjelaskan makna yang terdapat di dalamnya. Melalui metode ini, peneliti mampu mendapatkan gambaran yang jelas tentang fenomena yang diteliti, memungkinkan mereka untuk menarik kesimpulan yang sesuai dengan kenyataan di lapangan (Ahmad & Muslimah, 2021). Dalam teknik analisis data terdapat tiga metode yaitu, Reduksi data, Penyajian Data, dan Kesimpulan:

a. Reduksi Data

Reduksi Data merupakan salah satu tahapan dalam metode analisis data untuk penelitian kualitatif yang dilakukan dengan memilah, menyederhanakan, mengelompokkan, dan mengatur data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Prosedur ini bertujuan untuk memilih data yang relevan dengan tujuan penelitian agar mempermudah peneliti dalam memahami, mengartikan, dan menarik kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan sebelumnya.

b. Penyajian Data

Penyajian Data adalah proses menyusun dan menampilkan data yang telah diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan cara yang terstruktur agar mudah dimengerti dan dianalisis.

Dalam tahap ini, hasil wawancara dengan narasumber, hasil pengamatan di lokasi, serta dokumen yang relevan disajikan dalam format bentuk naratif, tabel, bagan, atau bentuk lain yang dapat mendukung peneliti dalam mengidentifikasi pola, hubungan, dan makna dari data yang sudah dikumpulkan. Tujuan dari penyajian data adalah untuk mempermudah peneliti dalam memahami fenomena yang sedang diteliti serta menjadi fondasi dalam proses pengambilan kesimpulan.

c. Kesimpulan

Kesimpulan merupakan tahapan terakhir dalam teknik analisis data yang bertujuan untuk merumuskan hasil penelitian berdasarkan proses reduksi data, penyajian data, serta verifikasi data. Di tahap ini, peneliti menarik makna dari berbagai informasi yang telah dikumpulkan di lapangan sehingga dapat menyusun temuan yang menjawab pertanyaan penelitian sesuai dengan kondisi nyata yang ditemukan.

6. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan prosedur yang penting dalam penelitian untuk memastikan data yang didapatkan selama penelitian benar-benar akurat, valid, dan dapat dipercaya. Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data merupakan elemen yang krusial karena data yang diperoleh berasal dari observasi, wawancara, dan dokumentasi yang memerlukan verifikasi yang lebih lanjut agar sesuai dengan kenyataan di lapangan. Maka dari itu, peneliti harus melakukan berbagai upaya dalam memverifikasi dan memastikan data yang telah dikumpulkan sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Saadah et al., 2022).

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi merupakan gabungan dari beberapa metode untuk meneliti fenomena yang saling berkaitan dari berbagai perspektif. Hakikat dari triangulasi merupakan sebuah pendekatan multimetode yang

diterapkan oleh peneliti saat mengumpulkan dan menganalisis data. Ide yang menjadi dasarnya yaitu fenomena yang diteliti dapat dipahami dengan lebih baik dan membawa kepada kebenaran yang lebih dalam ketika dilihat dari berbagai sudut pandang. Dengan menganalisis fenomena dari berbagai sudut pandang maka akan memunculkan peluang untuk mendapatkan tingkat kebenaran yang dapat dipercaya. Oleh karena itu, penggunaan teknik triangulasi dilakukan untuk memverifikasi keakuratan data atau informasi dari sudut pandang yang berbeda-beda mengenai apa yang telah dilakukan peneliti, dengan cara mengurangi ketidakjelasan yang mungkin muncul selama proses pengumpulan dan analisis data. Tujuan dari triangulasi adalah untuk memperkuat aspek teoritis, metodologis, dan interpretatif dalam penelitian kualitatif. Triangulasi juga diartikan sebagai proses memverifikasi data dengan menggunakan berbagai sumber, teknik, dan waktu (Wardatun & Khadavi, 2025).

