

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aplikasi *Depok Single Window* menjadi salah satu upaya Pemerintah Kota Depok dalam memberikan pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi, Pembentukan aplikasi ini dimulai dari tahun 2017 dan disebut sebagai *DSW* versi pertama. Seiring berjalannya waktu, *DSW* ini sudah melalui penambahan beberapa jenis layanan serta pengembangan sistem dari aplikasi tersebut. Pembentukan aplikasi ini dimaksudkan untuk memberikan pelayanan satu pintu bagi masyarakat Kota Depok, sehingga dapat menghadirkan efisiensi dan efektivitas dalam pemberian layanan publik. Namun kualitas layanan dalam aplikasi ini masih belum dirasa optimal dan pemberian layanan dalam aplikasi ini belum dapat dikatakan sesuai dengan layanan satu pintu pada umumnya.

Pada dasarnya kualitas pelayanan yang efisien dan efektif tentunya dibutuhkan oleh masyarakat. Di sisi lain, masyarakat yang semakin modern, memunculkan ekspektasi tinggi dalam proses pelayanan. Masyarakat mengharapkan dapat menerima proses pelayanan dengan mudah, hal ini dilatarbelakangi oleh perkembangan zaman dalam (Rianingsih, 2020: 73-84).

Sebagaimana yang dipahami, bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pelayanan administratif, barang, maupun jasa yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan undang-undang. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip pelayanan yang

menjadi pilar standar pelayanan. Dengan penerapan standar pelayanan menjadi latarbelakang masyarakat mampu menerima pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dalam (Wibowo, 2021: 12-25)

Sekarang ini di Indonesia proses pelayanan publik masih berbelit-belit dan lambat. Dengan adanya hal tersebut, salah satu hal yang wajib dilakukan oleh seluruh pemerintahan daerah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakatan daerah, baik dengan membentuk sebuah instansi pelayanan ataupun memajukan kualitas pelayanan yang sudah ada (Prasetyo 2020: 30-42).

Secara luas di Indonesia sendiri pelayanan publik memiliki posisi yang utama. Hal ini dikarenakan Indonesia merupakan negara yang memakai sistem demokrasi, oleh karena itu rakyat harus menjadi perhatian utama dalam penyelenggaraan negara. Namun pelayanan publik di Indonesia masih memiliki beberapa permasalahan yang tergolong sangat mengakar dalam aspek pelayanan publik. Mengutip dari (*Potret Buram Pelayanan Publik Di Indonesia*) berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh lembaga Ombudsman, pelayanan publik di Indonesia masih berada di tingkat yang rendah, bahkan semakin rendah sampai dengan tahun 2019 lalu, sangat disayangkan apabila negara Indonesia yang memiliki jutaan rakyat belum bisa memaksimalkan pemberian pelayanan bagi masyarakat. Adapun beberapa permasalahan yang sampai sekarang masih menjadi faktor pelayanan publik di Indonesia kurang baik, yaitu: kurang efisien, kurang responsif, tidak memiliki wadah untuk menerima kritik dan saran, sarana prasarana yang belum mencukupi, dan kualitas SDM yang masih rendah (Joko, 2020: 87-101).

Untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pemberian pelayanan publik. Pemerintah Indonesia menginisiasi konsep *Smart City* agar dapat diterapkan di seluruh kota ataupun kabupaten yang ada di Indonesia. (Atmawidjaja, 2015: 4-5) menjelaskan bahwa *Smart City* merupakan konsep yang kompleks, sehingga pendefinisian yang tepat atas *Smart City* belum dapat dipastikan, namun terdapat beberapa pendefinisian yang dapat dijadikan sebagai batasan dalam memahami *Smart City*, yaitu:

1. Istilah *Smart City* sering digunakan untuk menggambarkan kemampuan suatu kota dalam menyediakan layanan yang memungkinkan individu atau komunitas untuk menjelajahi dunia maya dengan cepat, serta mendapatkan informasi yang diperlukan tentang kota tersebut.
2. Menurut Jonathan (2006), *Smart City* adalah pengembangan kota yang didasarkan pada teknologi informasi dan komunikasi (ICT), di mana informasi dan infrastruktur terintegrasi antara pemerintah daerah, sektor bisnis, masyarakat, dan potensi lokal kota tersebut.
3. Menurut Abdoulevv (2011), *Smart City* adalah sebuah kota yang mengintegrasikan konsep digital, alam, dan sosial untuk menciptakan peningkatan dalam ekonomi, infrastruktur kota yang baik, lingkungan yang ramah, sistem transportasi yang efisien, dan kualitas hidup yang nyaman.
4. KSPPN Bappenas (2013) memaparkan bahwa *Smart City* (kota cerdas) pada dasarnya adalah evolusi dari kawasan perkotaan yang

dirancang untuk memenuhi kebutuhan warganya dan mengarah pada pembangunan perkotaan yang berkelanjutan.

5. Dardak (2014) menyampaikan bahwa *Smart City* (kota cerdas) pada dasarnya memanfaatkan teknologi untuk membuat kota lebih pintar dan efisien dalam penggunaan sumber daya, sehingga dapat menghemat biaya dan energi.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa *smart city* adalah sebuah konsep pengembangan kota yang didasarkan pada kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, dengan tujuan untuk mempermudah penyampaian informasi dan pelayanan kepada masyarakat.

Implementasi konsep *smart city* adalah manifestasi dari e-government, yang seharusnya membawa perubahan dalam pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan layanan yang cepat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern. Tujuan dari e-government adalah untuk meningkatkan kesinambungan dan integrasi sistem pemerintahan, sehingga mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, kota-kota di Indonesia perlu berinovasi dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan pelayanan publik (Taufik & Alamsyah, 2021: 145-160).

Tidak dapat dipungkiri konsep *Smart City* merupakan cita-cita kota yang ada di Indonesia, dengan menjalankan konsep *Smart City* ini, berbagai data dan informasi yang ada di kota tersebut dapat dikumpulkan dan dianalisis melewati aplikasi cerdas, lalu selanjutnya dapat disajikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat melalui aplikasi tersebut lewat berbagai jenis gadget yang dimiliki.

Pengguna aplikasi, melalui gadgetnya juga dapat mengirim informasi ke pusat data, sehingga dapat terjadi pertukaran informasi secara dua arah, antara masyarakat dan pemerintah. Penjabaran *Smart City* tersebut tertulis dalam (Hasibuan & Sulaiman, 2019: 129).

Di Indonesia sendiri, sudah terdapat program yang secara langsung memacu perkembangan kota untuk menjadi kota cerdas, yaitu program "Gerakan Menuju 100 Kota Cerdas" bertujuan untuk membimbing kabupaten dan kota dalam menyusun *Masterplan Smart City* guna memaksimalkan pemanfaatan teknologi. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dan mempercepat pengembangan potensi daerah masing-masing. Dengan kata lain, konsep *Smart City* dapat memberikan dampak positif pada layanan pemerintah, seperti memudahkan proses pelayanan yang baik. Dengan demikian, masalah birokrasi yang rumit dan lambat bisa diatasi dalam pandangan masyarakat (Winarno, 2020: 112-125).

Program tersebut diinisiasi oleh Kominfo bersama dengan Kemendagri, Kementerian PUPR, Bappenas, dan Kantor Staf Presiden. Penerapan *Smart City* bertujuan untuk menciptakan kota yang aman, nyaman, dan memudahkan mobilitas warganya, serta meningkatkan daya saing kota dalam aspek ekonomi, sosial, dan teknologi, seperti yang dikemukakan oleh Conoras & Hikmawati dalam (Ilham et al, 2022 : 2).

Sampai tahun 2019, setidaknya sudah ada sekitar 75 yang sudah termasuk ke dalam kategori *Smart City*, Adapun beberapa contoh kota tersebut, serta fokus pengembangan *Smart City* dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1. 1 Penerapan *Smart City* di Indonesia

No	Nama Kota dan Kabupaten	Fokus <i>Smart City</i>
1.	Kota Bekasi	<i>Smart Government, Smart Economy, Smart Mobility.</i>
2.	Kota Bandung	<i>Smart Government, Smart Economy, Smart Live, Smart Living, Smart People, dan Smart Mobility.</i>
3.	Kota Bogor	<i>Smart Governance, Smart Branding, Smart Economy, Smart Living, Smart Living, Smart Society, Smart Environment.</i>
4.	Kota Denpasar	<i>Smart Governance, Smart Living, Smart People, Smart Environment, Smart Mobility, Smart Economy, Smart Philosophy, Smart Creativity.</i>
5.	Kota Jakarta	<i>Smart Governance, Smart Economy, Smart Live, Smart Living, Smart People, dan Smart Mobility.</i>
6.	Kota Medan	<i>Smart Government, Smart Branding, Smart Economy, Smart Environment, Smart Living, Smart Society.</i>
7.	Kota Samarinda	<i>Smart Governance, Smart Economy, Smart Live, Smart Living, Smart People, dan Smart Mobility.</i>
8.	Kota Samarinda	<i>Smart Governance, Smart Economy, Smart Live, Smart Living, Smart People, dan Smart Mobility.</i>
9.	Kota Semarang	<i>Smart Governance, Smart Economy, Smart Live, Smart Living, Smart People, dan Smart Mobility.</i>
10.	Kota Surabaya	<i>Smart Governance, Smart Economy, Smart Enviroment, Smart Living, Smart People, Smart Mobility.</i>

Sumber: Data olahan pribadi, 2024

Tabel 1.1 menjelaskan bahwa secara umum konsep *smart city* yang telah berjalan di beberapa kota berfokus kepada *smart governance* yang kemudian dikembangkan lagi seiring kebutuhan dari kota tersebut. Berbagai kota diberikan keleluasaan untuk menyesuaikan dengan keadaan dan potensi di kotanya, sehingga konsep *Smart City* dapat berjalan dengan tujuan sesuai

kebutuhan masyarakat yang ada di kota tersebut, bukan hanya sekedar mensukseskan program “Gerakan Menuju 100 Kota Cerdas” (Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, 2020: 39-40).

Salah satu kota yang juga masuk ke dalam jajaran 100 Kota Cerdas di Indonesia adalah Kota Depok yang berada pada urutan 72 dari 99 kota yang ada di dalam program tersebut. Kota Depok merupakan sebuah kota yang berada dalam area metropolitan Jabodetabek. Secara geografi, Kota Depok pada sebelah utara berbatasan langsung dengan DKI Jakarta dan Kota Tangerang Selatan dan pada sebelah timur, barat dan selatan berbatasan langsung dengan Kota Bogor. Melihat letak wilayah yang berada diantara kota-kota besar tentunya membawa dampak dari segi mobilitas masyarakat, karena Kota Depok menjadi wilayah penghubung antara Kota Bogor dan DKI Jakarta. Tentunya letak yang strategis ini membuat Kota Depok mengalami peningkatan jumlah penduduk. Tercatat sebanyak 2.4 juta jiwa yang bertempat tinggal di Kota Depok pada tahun 2022. bahkan setiap tahunnya persentase perpindahan penduduk ke Kota Depok mencapai 4% pertahun dalam (Badan Pusat Statistik Kota Depok, 2023: 40-42).

Pertumbuhan penduduk yang cukup pesat itu mendorong Pemerintah Kota Depok berinisiatif untuk membuat inovasi dalam pelayanan yang dapat memudahkan masyarakat menerima layanan. Sebagai salah satu perangkat daerah yang ada di Kota Depok, Diskominfo Kota Depok secara inisiatif ingin membentuk aplikasi berbasis *smartphone* yang didalamnya terintegrasi dengan berbagai jenis layanan yang ada di Kota Depok, hal itu sebagai salah satu bentuk

pemenuhan aspek *smart governance* dalam penerapan konsep *smart city* di Kota Depok, Aplikasi ini dinamakan *Depok Single Window (DSW)*.

Aplikasi DSW ini merupakan media pelayanan publik yang diperuntukan kepada masyarakat Kota Depok agar mendapat kemudahan dalam penerimaan layanan informasi melalui satu pintu. (Diskominfo Kota Depok, 2020: 4-5) dalam pemaparan *quick win* Kota Depok tahun 2020 menjelaskan manfaat dari aplikasi ini, yaitu:

1. Masyarakat tidak perlu mengingat berbagai alamat situs web untuk mendapatkan layanan atau informasi berbasis web.
2. Masyarakat tidak perlu menginstal banyak aplikasi untuk memperoleh informasi atau layanan berbasis mobile.
3. Dengan slogan "Depok dalam satu genggam," masyarakat dapat mengakses berbagai layanan di Kota Depok melalui satu aplikasi tunggal.

Dengan melihat manfaat tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi *DSW* ini menyajikan kemudahan layanan kepada masyarakat. Masyarakat Kota Depok dapat mengakses aplikasi ini lewat perangkat *Android* dan *IOS*, sehingga semua masyarakat dapat menggunakan *DSW* dengan mudah. Aplikasi *DSW* ini merupakan bentuk dari gabungan beberapa aplikasi lain yang ada dan dibentuk oleh Pemerintah Kota Depok. Adapun beberapa layanan yang tersedia dalam aplikasi *DSW* dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 1. 2 Jenis Layanan dalam Aplikasi Depok Single Window

No	Layanan	Menu Layanan
1.	Kesehatan	• Klinik • Puskesmas • Rumah Sakit • Apotek • BPJS
2.	Perizinan	• Permohonan perizinan • Cek status perizinan • Konsultasi perizinan
3.	Ekonomi	• Lokasi pasar • Harga komoditi • Katalog UKM
4.	Pendidikan	• Profil Sekolah • Registrasi Online PPDB • Pengaduan Pendidikan
5.	Kependudukan	• Informasi kependudukan • Pendaftaran administrasi • Pelaporan kematian
6.	Perpajakan	• Informasi tagihan PBB dan pajak kendaraan • Perhitungan pajak • Pembayaran PBB
7.	Darurat	• <i>Panic Button</i> • 199 (Kesehatan) • 112 (layanan darurat)

Sumber : data olahan pribadi, 2024

Terlihat pada tabel 1.2, terdapat beberapa jenis layanan yang dapat diakses lewat aplikasi *Depok Single Window*. Mulai dari pelayanan perpajakan, pelayanan kesehatan, layanan darurat, layanan pendidikan, layanan kependudukan, dan lain sebagainya yang menjadi kebutuhan masyarakat.

Tentunya aplikasi *DSW* ini merupakan wadah yang akan terus dikembangkan oleh Pemerintah Kota Depok untuk dapat meningkatkan pelayanan publik di Kota Depok. Mengingat begitu banyaknya manfaat yang dihadirkan dari adanya aplikasi *DSW*, sangat disayangkan apabila aplikasi ini

belum diketahui oleh seluruh masyarakat Kota Depok. Menurut Walikota Depok, Imam Budi Hartono dalam (Diskominfo Kota Depok, 2020) hanya ada sebanyak 104.000 orang pada tahun 2022 yang mengunduh aplikasi ini, tentunya sangat jauh jika dibandingkan dengan total penduduk yang ada di Kota Depok. Walaupun jumlah tersebut memperlihatkan kenaikan dari tahun-tahun sebelumnya, seperti pada tahun 2019, hanya terdapat 11.640 orang yang mengunduh aplikasi *DSW* ini menurut (Viandari, 2021: 15) tetap tidak seimbang dengan total masyarakat Kota Depok.

Pengembangan aplikasi ini dari tahun ke tahun selalu dilakukan oleh pihak Diskominfo Kota Depok. Adapun pengembangan yang telah diterapkan dalam aplikasi ini dari tahun ke tahun dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. 3 Milestone Aplikasi Depok Single Window 2017-2023

Tahun	Pengembangan
2017	Depok <i>Single Window</i> Versi 1 (Pembentukan aplikasi dengan menetapkan 8 jenis layanan di aplikasi)
2018	Depok <i>Single Window</i> Versi 2 (Rilis secara umum pada <i>platform android</i> dengan menyematkan 10 layanan)
2019	Depok <i>Single Window</i> Versi 3 (Penambahan layanan menjadi 15 jenis di dalam aplikasi)
2020	Depok <i>Single Window</i> Versi 4 (Sudah dapat diunduh melalui dua <i>platform</i> dan menambahkan 54 jenis layanan pada aplikasi)
2021	Depok <i>Single Window</i> Versi 5 (Penambahan layanan siaga <i>covid-19</i> dan perbaikan <i>interface</i> aplikasi)
2022	Depok <i>Single Window</i> Versi 6 (Pemeliharaan <i>error</i> aplikasi dan perbaikan sistem aplikasi)
2023	Depok <i>Single Window</i> Versi 7 (Perubahan tampilan aplikasi dan menambahkan 145 jenis layanan dalam aplikasi)

Sumber: data olahan pribadi, 2024

Berbagai kemajuan yang terjadi merupakan upaya pemerintah untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat melalui aplikasi Depok Single Window. Untuk menilai keberhasilan DSW, Pemerintah Kota Depok

menggunakan indikator kinerja berupa jumlah pengguna DSW dan ulasan yang disampaikan masyarakat. Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa keberjalanan aplikasi ini berpengaruh terhadap jumlah pengguna yang ada dan kepuasan pengguna aplikasi, sayangnya hal ini masih menjadi permasalahan karena jumlah pengguna masih terlalu sedikit dan banyak keluhan mengenai ketidakpuasan pengguna aplikasi yang disampaikan oleh para pengguna aplikasi, selain itu minat dari masyarakat masih rendah untuk memanfaatkan aplikasi DSW dalam (Putri & Harsono, 2020: 9).

Lemahnya minat masyarakat ini dapat dilihat dari banyaknya keluhan pengguna aplikasi yang dapat dibaca langsung oleh calon pengguna, sehingga banyak dari calon pengguna yang menganggap aplikasi ini tidak terlalu penting dalam penggunaannya. Adapun beberapa keluhan pengguna aplikasi yang sudah dirangkum dapat dilihat melalui tabel di bawah ini:

Tabel 1. 4 Ulasan Pengguna Aplikasi Depok *Single Window*

Tanggal	Rating	Ulasan
30/01/2023	1	Setiap kali di akses, gk bisa. Harus uninstall dan install ulang lagi.
04/04/2023	1	Kacau, lemot sekali,, makin canggih makin sulit,, mohon pertimbangkan lagi,, kembali ke daftar manual aja.
02/05/2023	1	Setelah di update knp jadi lemot dan susah buat daftar ke puskesmas nya aneh enakan fitur yg lama dulu yg skrg ribet g bisa kebuka
05/05/2023	1	Makin kesini makin ribet aja berobat. Ada segala pake aplikasi .. Keburu MATI orang kalo pelayan kaya begiRIBETTTT AAAMMATTT
13/05/2024	1	Aplikasi kaga jelas, gua daftar online di RS susah bener
27/06/2024	1	Useless apps!!!Gak bisa daftar online antrian
13/07/2024	1	Aplikasinya ada tapi tidak ada wkwwk gabisa dipake
17/07/2024	1	Tidak bisa digunakan
21/07/2024	1	Aplikasi apaan si ini, kaga ada maintenance sama sekali, loading mulu kg bisa-bisa daftar online.

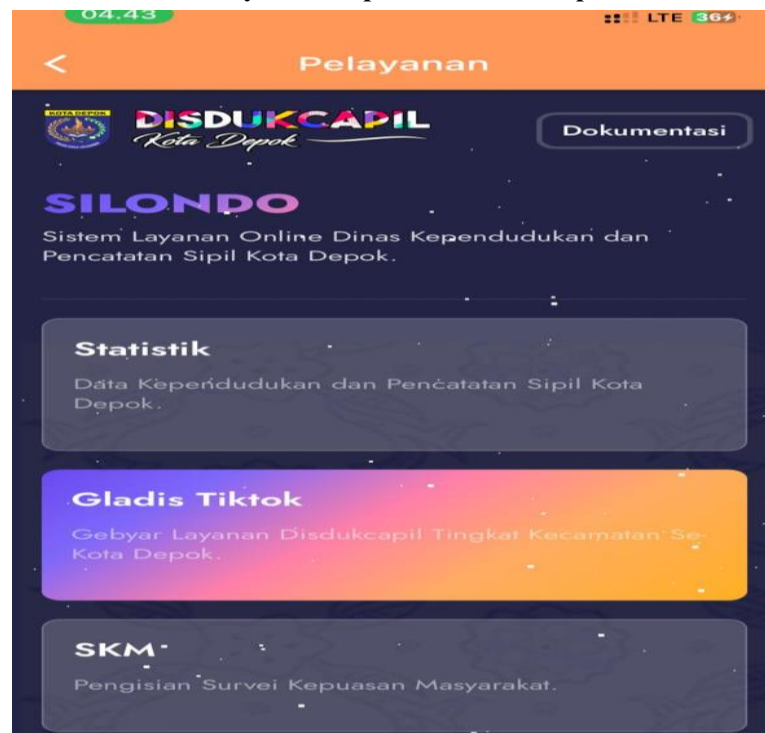
Sumber: data olahan pribadi, 2024

Tabel 1.4 menjabarkan beberapa review dengan rating rendah, berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa aplikasi *DSW* ini belum optimal, selain masih ada hal yang belum dapat berjalan dengan baik seperti yang disampaikan oleh para pengguna di atas. Aspek kesiapan dalam menangani keluhan yang disampaikan warga Depok lewat aplikasi masih kurang diperhatikan, sehingga beberapa keluhan membutuhkan waktu yang lumayan lama untuk diproses, aplikasi *DSW* juga masih dipertanyakan mengenai kredibilitas, cara penyampaian dan penggunaanya, karena di beberapa hal, aplikasi ini masih sulit untuk digunakan, Dari sisi infrastruktur aplikasi *DSW* itu sendiri masih dikatakan kurang mempuni, hal ini dikatakan demikian, karena masih sering terjadi *error* dan sering tidak bisa digunakan (Novian, 2021: 4).

Kendala tidak hanya dirasakan oleh masyarakat yang berperan sebagai target pelayanan, tetapi dari sisi birokrat juga harus menyesuaikan dirinya agar layanan *DSW* ini dapat berjalan sebagaimana mestinya, bahkan masih banyak ASN Pemerintahan Kota Depok belum menggunakan aplikasi ini karena wali kota pun belum mengeluarkan anjuran untuk menggunakan aplikasi ini (Putri & Harsono, 2020: 9-10).

Aplikasi ini juga belum dapat dikatakan sebagai layanan satu pintu sepenuhnya, hal ini dikarenakan beberapa layanan masih mengharuskan pengguna untuk mengunjungi situs lain, seperti salah satu contohnya layanan kependudukan. Layanan ini mengharuskan pengguna aplikasi *DSW* untuk mengakses website SILONDO, dapat dilihat melalui gambar di bawah ini:

Gambar 1. 1 Layanan Kependudukan di aplikasi DSW



Sumber: Aplikasi Depok *Single Window* (2024)

Gambar 1.4 menunjukkan bahwa layanan SILONDO dalam aplikasi Depok Single Window masih mengharuskan pengguna untuk melakukan *log-in* ulang. Masalah ini perlu menjadi perhatian dan diperbaiki oleh Pemerintah Kota Depok agar aplikasi DSW dapat berfungsi sesuai dengan tujuan awalnya.

Melalui penelitian ini, penulis memiliki tujuan untuk mengevaluasi aplikasi Depok Single Window dalam penerapan konsep *Smart City* di Kota Depok dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja aplikasi tersebut. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada fokus penelitian mengenai evaluasi aplikasi Depok Single Window dalam penerapan Konsep *Smart City* di Kota Depok, cakupan penelitian ini menekankan secara dalam mengenai hambatan yang dirasakan masyarakat pengguna aplikasi dan pemberian layanan melalui aplikasi.

Dengan ditemukannya beberapa ketidakefektifan dari aplikasi DSW ini berdasarkan latar belakang penelitian yang telah terhimpun. Penulis mengangkat judul ***“Evaluasi Aplikasi Depok Single Window Dalam Penerapan Konsep Smart City di Kota Depok”***.

1.2 Identifikasi Masalah

- (1) Ketidakpuasan pengguna aplikasi Depok *Single Window* berdasarkan ulasan yang disampaikan para pengguna.
- (2) Infrastruktur aplikasi Depok *Single Window* yang belum mempunyai sebagai layanan satu pintu.
- (3) Kurangnya penyebaran informasi terkait aplikasi Depok *Single Window*.
- (4) Lemahnya kompetensi pihak pelaksana aplikasi Depok *Single Window*.

Terkait permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk mengetahui lebih dalam mengenai pengimplementasian layanan *Depok Single Window*. Maka dari itu penulis mengangkat judul ***“Evaluasi Aplikasi Depok Single Window dalam Penerapan Konsep Smart City di Kota Depok”***.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis memiliki rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil evaluasi aplikasi *Depok single Window* dalam menerapkan konsep *smart city* di Kota Depok?.
2. Apa saja faktor penghambat layanan aplikasi *Depok Single window* dalam penerapan konsep *smart city* di Kota Depok?.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dirumuskan di atas, maka penelitian ini dibuat untuk menjawab rumusan masalah sebagai berikut:

1. Menganalisis hasil evaluasi pelaksanaan layanan aplikasi *Depok Single Window* dalam menerapkan konsep *smart city* di Kota Depok.
2. Menganalisis faktor penghambat yang mempengaruhi layanan aplikasi *Depok Single Window* dalam menerapkan konsep *smart city* di Kota Depok.

1.5 Kegunaan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat dilihat dari dua manfaat yang memiliki kaitan dengan judul yang diangkat:

1.5.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan kontribusi dalam perkembangan studi mengenai *Smart City*, khususnya pada aplikasi Depok *Single Window* dalam mendukung konsep *Smart City* dengan pemenuhan aspek *smart governance* di Kota Depok, selain itu penelitian ini juga dapat digunakan sebagai pengembangan aplikasi Depok *Single Window*, terutama dalam mengevaluasi keberjalanan aplikasi Depok *Single Window* di tahun-tahun mendatang, agar tetap berjalan sesuai dengan kebutuhan masyarakat pengguna aplikasi dan mencapai kesesuaian sebagai aplikasi penunjang *smart city* di Kota Depok melalui aspek *smart governance* di Kota Depok.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan untuk memberikan analisis mengenai evaluasi aplikasi Depok *Single Window (DSW)* dalam penerapan konsep *Smart City* di Kota Depok. Selain itu penelitian diharapkan dapat menjadi bahan rujukan dengan memberikan rekomendasi-rekomendasi untuk mengoptimalkan pengimplementasian dari layanan *DSW*, agar dapat berjalan lebih baik kedepannya dan sesuai dengan pemenuhan *smart governance* di Kota Depok sebagai salah satu langkah menuju Depok *Smart City*.

1.6 Kajian Pustaka

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 5 Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI / TAHUN	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
1.	(Salmin, 2022)	Untuk memberikan rekomendasi terhadap aplikasi SPAN LAPOR pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kab. Pulau Taliabu.	Penelitian ini menggunakan teori evaluasi Dunn.	Menggunakan metode kualitatif melalui observasi dan wawancara.	Program SPAN LAPOR di Kabupaten Pulau Talibau belum berjalan efektif.
2.	(Febratama et al., 2023)	Mengetahui dan menganalisis penerapan layanan aplikasi RABEG oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang.	Teori model sistem informasi menurut O'Brien.	Menggunakan metode kualitatif melalui observasi dan wawancara.	Aplikasi RABEG belum berjalan secara optimal.

3.	(Azmi et all., 2022)	Mengetahui perkembangan dan faktor penghambat inovasi pada layanan “Jakwir Cetem” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal.	Penelitian ini menggunakan teori Irwin dan Albury.	Metode kualitatif serta studi Pustaka dan oberservasi lapangan.	Hasil penelitian ini membuktikan bahwa layanan “Jakwir Cetem” secara umum sudah memenuhi kriteria inovasi layanan publik.
4.	(Kristanto & Nawangsari 2024)	Mengetahui evaluasi kebijakan pada SIPRAJA dalam pelayanan publik di Desa Damarsari, Kabupaten Sidoarjo.	Menggunakan teori evaluasi William N. Dunn.	Menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan melalui pengamatan, wawanncara.	Layanan SIPRAJA belum dapat dikatakan efektif dan ketepatan masih harus disesuaikan serta perbaikan lebih lanjut
5.	(Kurniawan, Yazid, 2021)	Mengetahui proses evaluasi dari implementasi Surabaya Single Window (SSW)	Penelitian ini menggunakan teori Evaluasi William N. Dunn.	Menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif, dan studi pustaka.	Pelaksanaan SSW pada kriteria evaluasi efektifitas dikatakan efektif, dari segi efisiensi dikatakan SSW sangat efisien dalam pelayanan publik.

6.	(Yeur & Yikwa, 2020)	Mengetahui kualitas informasi dalam situs web pemerintahan daerah Kabupaten Tolikara	Penelitian ini menggunakan teori kualitas informasi Knight and Burn (2005)	Metode studi literatur secara kualitatif deskriptif.	Terdapat beberapa kelemahan yang mencakup sebagian data penting terkait informasi belum tersedia di situs web, dan beberapa menu masih belum tersedia.
7.	(Hawadah, 2021)	Melihat proses evaluasi dari manajemen sistem informasi pada layanan kesehatan di Puskesmas Jemursari	Penelitian ini menggunakan teori HOT Fit Model.	Metode kualitatif dengan pengumpulan data secara wawancara dan observasi.	Kendala yang dirasakan terdapat pada ketersediaan SDM yang mengakibatkan data menjadi tidak tepat, namun tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap pelayanan yang dilakukan.

8.	(Wibowo, 2022)	Mengetahui dan mengevaluasi <i>smart governance</i> dalam penerapan <i>smart city</i> di Kota Semarang.	<i>Framework</i> yang digunakan adalah skoring mengacu pada PerMen PANRB No. 5 Tahun 2018, dan <i>framework Garuda Smart City</i> .	Metodenya yaitu kualitatif secara deskriptif dengan pengumpulan data, wawancara, dokumentasi dan observasi.	<i>Smart governance</i> di Kota Semarang mencapai kategori <i>integrated</i> dengan skor yang mencukupi, sehingga <i>smart governance</i> di Kota Semarang dapat dikatakan sudah diterapkan sepenuhnya.
9.	(Hafshah , Vitri& Tarantika 2022)	Mengevaluasi layanan online KLAMPID pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.	Menggunakan teori evaluasi kebijakan Dunn.	Menggunakan metode kualitatif deskriptif dan merujuk model interaktifkoleksi data	KLAMPID sudah dapat dikatakan efektif, efisien, kecukupan, dan tepat. Tetapi masih terdapat kendala pada jam operasional web dan rensponsivitas website,

10.	(Kim & Kim, 2021)	Mengevaluasi secara kuantitatif apakah daerah yang memiliki zona wisata mengalami peningkatan pengunjung yang signifikan dengan menggunakan <i>quasi-experimental pretest-posttest control group design</i> .	Menggunakan teori evaluasi kebijakan dan kebudayaan pariwisata	Menggunakan metode kuantitatif	Menunjukkan bahwa zona wisata yang terdiri dari wilayah sempit di prefektur yang sama mengalami peningkatan pengunjung yang signifikan. implikasi pada kebijakan pariwisata, pengembangan kota dan wilayah, dan pengembangan masyarakat dapat diperoleh melalui studi ini.
11.	(Wang, L. & Liu, Q., 2020)	Mengevaluasi kegunaan aplikasi transportasi publik dalam lingkungan perkotaan.	Penelitian ini menggunakan teori human-computer interaction.	Menggunakan metode kualitatif dengan observasi pengguna dan wawancara.	Aplikasi transportasi publik dengan navigasi yang intuitif dan informasi real-time yang akurat membantu pengguna untuk merencanakan perjalanan mereka dengan lebih efisien.

12.	(Kim, M. & Park, J., 2020)	Mengukur pengaruh desain antarmuka terhadap kepuasan warga dengan aplikasi keterlibatan sipil.	Penelitian ini menggunakan teori <i>Technology Acceptance and Use</i> .	Menggunakan metode kualitatif dengan studi kasus dan survei.	Desain antarmuka yang ramah pengguna dan fitur interaktif meningkatkan tingkat kepuasan warga terhadap aplikasi keterlibatan sipil.
13.	(Gashi& Krasniqi 2019)	Mengatahui konsep yang relevan dengan pembentukan <i>new public management</i> untuk mempermudah penerimaan layanan terhadap masyarakat.	Penelitian ini dilakukan dengan membandingkan bentuk layanan di suatu tempat dengan tempat lain.	Menggunakan metode studi literatur dan observasi langsung ke masyarakat	Ditemukan beberapa kekurangan di dalam sistem yang harus diperbaiki untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan pembaharuan pelayanan.

14.	(Menezes et al., 2022)	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi layanan publik dengan mempertimbangkan harapan pengguna, serta menentukan model yang sesuai dengan harapan pengguna.	Penelitian ini menggunakan teori evaluasi layanan publik yang terdiri dari kualitas layanan, kepuasan pengguna, pengalaman pengguna, dan kemudahan penerimaan informasi.	Menggunakan metode kualitatif dengan kajian literatur dan observasi.	Terdapat empat hal yang harus diperhatikan untuk membentuk model yang efektif dalam menghasilkan kualitas yang baik dan dibutuhkan oleh pengguna aplikasi, seperti kualitas layanan, kepuasan pengguna, pengalaman pengguna, dan kemudahan penerimaan informasi.
-----	------------------------	--	--	--	--

15.	(Hai et al., 2023)	Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dari pelayanan publik yang dilakukan di Mekong Delta, Vietnam.	Penelitian ini menggunakan teori kualitas layanan menggunakan SERVPERF.	Menggunakan metode kuantitatif.	Ditemukan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan antara jenis kelamin, usia, dan kelompok pendidikan, selain itu juga penelitian ini menghasilkan beberapa rekomendasi yang dibentuk untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan di Delta Mekong, Vietnam.
16.	(Li et al., 2020)	Mengetahui kerangka evaluasi yang sesuai dalam melihat keberjalanan sistem dari konsep <i>smart city</i> di China.	Penelitian ini menggunakan teori evaluasi dengan <i>framework smart city</i> .	Menggunakan metode analisis komparatif.	Pelaksanaan <i>smart city</i> di China harus lebih memperhatikan inovasi-inovasi baru kedepannya, serta penyimpanan informasi dan big data juga harus diperhatikan untuk pelaksanaan konsep <i>smart city</i> yang lebih baik kedepannya.

17.	(Tiika et al., 2024)	Mengevaluasi pengembangan <i>e-government</i> dengan menganalisis dampak dari <i>e-gov</i> pada administrasi publik dan tata kelola pemerintahan di Ghana.	Penelitian ini menggunakan teori analisis dengan metode TOPSIS.	Menggunakan metode <i>mixed approach</i> .	Progres yang positif terjadi di Ghana dengan adanya konsep digitalisasi yang telah diinisiasi, dengan itu dapat membuat administrasi dan tata kelola pemerintahan menjadi lebih tertata.
18.	(Yahia & Miran, 2022)	Menilai sejauh mana keberjalanan dari <i>e-gov</i> dari perspektif masyarakat di Pemerintahan Daerah Kurdistan, Pakistan.	Penelitian ini menggunakan <i>maturity model</i> Layne dan Lee	Menggunakan metode penelitian kuantitatif.	Masih banyak masyarakat yang belum familiar dengan istilah digitalisasi layanan, sehingga banyak dari masyarakat belum mengharapkan hal tersebut untuk dilakukan dengan segera.

Sumber: Data olahan pribadi, 2024.

Penulis memaparkan penelitian terdahulu yang mempunyai relevansi dengan penelitian yang akan dikaji. Terdapat lima penelitian yang diambil berdasarkan fokus penelitian terkait evaluasi sebuah aplikasi layanan. Penelitian pertama yang penulis jadikan sebagai referensi, yaitu penelitian yang diteliti oleh Salmin. (2022) yang berjudul *Evaluasi Program Pengaduan Masyarakat Berbasis Elektronik Melalui Aplikasi SPAN (LAPOR) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pulau Taliabu*. Penelitian ini menjelaskan bahwa layanan SPAN LAPOR ini belum berjalan secara efektif, karena kondisi sarana dan prasarana yang belum dapat dikatakan memadai, dan SDM juga belum sepenuhnya menguasai teknologi.

Penelitian berikutnya yang menjadi referensi ialah penelitian yang ditulis oleh Febratama, et al (2023) yang berjudul *Evaluasi Penerapan Layanan Aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (RABEG) Di Kota Serang Prov Banten*. Penelitian ini menjelaskan bahwa aplikasi RABEG belum berjalan secara maksimal, dikarenakan aplikasi ini masih kurang responsif dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan masyarakat, dan masih SDM masih belum banyak yang memiliki latar belakang yang berkenaan dengan komputer atau hal yang terkait teknologi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang.

Penelitian yang ditulis oleh Azmi, et al (2022) yang berjudul *Evaluasi Inovasi Pelayanan Publik Jakwir Cetem Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tegal*. Penelitian ini memaparkan bahwa aplikasi Jakwir Cetem ini sudah memenuhi lima kriteria evaluasi Kepmenpan-RB No 50 Tahun 2022, tetapi masih banyak masyarakat Kota Tegal yang belum mengetahui kegunaan dari aplikasi

tersebut, hal ini disebabkan oleh kurangnya pendanaan dan perencanaan dalam implementasi aplikasi Jakwir Cetem di Kota Tegal.

Penelitian selanjutnya yang menjadi referensi ialah, penelitian yang ditulis oleh Kristanto & Nawangsari (2024) yang berjudul *Evaluasi Kebijakan Pelayanan Sipraja: Studi Kasus di Desa Damarsi, Kabupaten*. Dalam penelitian ini dipaparkan bahwa, aplikasi SIPRAJA ini mengalami penurunan pengguna karena memiliki kendala teknis, seperti sistem yang lambat, pendaftaran yang terkendala, dan terbatasnya pengguna teknologi, sehingga aplikasi tersebut belum dapat berjalan efisien.

Penelitian yang ditulis oleh Kurniawan dan Prabawati (2021) yang berjudul *Evaluasi Layanan Surabaya Single Window (Ssw) Pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (Uptsa) Kota Surabaya* juga penulis jadikan sebagai referensi dalam mengkaji penelitian ini. Dalam Penelitian Kurniawan dan Prabawati (2021) dijelaskan bahwa di kriteria kecukupan, aplikasi SSW ini belum dapat mencakup seluruh OPD yang ada di Surabaya, dalam kriteria pemerataan, aplikasi SSW ini masih terdapat perbedaan pelayanan terkait perizinan di kalangan masyarakat, selain itu dalam kriteria responsifitas, masih terdapat kendala mengenai ketidakpahaman masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut.

1.6.2 Administrasi Publik

McCurdy dalam Keban (2014: 3), menjelaskan bahwa administrasi publik dapat dipandang sebagai sebuah proses politik. Ia mendefinisikan administrasi publik sebagai metode pemerintahan untuk menjalankan

berbagai fungsi negara. McCurdy berpendapat bahwa administrasi publik tidak hanya melibatkan unsur manajerial, tetapi juga aspek politik.

Beberapa ahli lain yang mendefinisikan administrasi publik, seperti Barton & Chappel, mereka mendefinisikan administrasi publik sebagai sebuah cara kerja dari pemerintah, lalu ada Rosenbloom yang mendefinisikan bahwa administrasi publik merupakan sebuah ilmu yang didalamnya terdapat pemanfaatan dari teori manajemen, politik, dan hukum dalam menjalankan fungsi pengaturan maupun pelayanan publik secara menyeluruh. Nicholas Henry menjelaskan bahwa administrasi publik adalah kombinasi kompleks antara teori dan praktik, yang melibatkan kegiatan pemberian layanan dari pemerintah kepada masyarakat yang dipimpinnya. Dari berbagai definisi ini, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan bentuk kegiatan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat (Keban, 2014).

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Administrasi publik adalah bidang ilmu yang dinamis, yang telah mengalami perubahan dan pembaharuan seiring waktu. Perubahan ini tercermin dalam paradigma, yang merupakan sudut pandang para ahli tentang peran dan tantangan administrasi publik dalam menghadapi berbagai masalah. Menurut Kuhn (1970) dalam Keban (2014: 31), paradigma adalah cara pandang, nilai-nilai, metode, prinsip dasar, atau solusi untuk masalah yang diadopsi oleh komunitas ilmiah pada suatu periode tertentu.

(1). Old Public Administration

Old Public Administration atau bisa disebut paradigma klasik/tradisional pertama kali dikembangkan oleh Woodrow Wilson pada tahun 1887 melalui tulisannya yang berjudul '*The Study of Administration*'. Ada dua gagasan utama dalam perspektif ini. Dalam menjalankan fungsinya, administrasi publik harus menunjukkan netralitas dan profesionalisme. Administrasi publik dalam (Denhardt & Denhardt, 2000: 551) diawasi dan bertanggung jawab kepada pejabat politik yang terpilih, bukan langsung kepada masyarakat. Gagasan kedua menyatakan bahwa administrasi publik harus berusaha seoptimal mungkin untuk mencapai efisiensi dalam pelaksanaan tugasnya, yang dapat dicapai melalui struktur organisasi yang terintegrasi dan bersifat hierarkis.

Denhardt dalam (Keban, 2014) menjelaskan karakteristik Administrasi Publik (OPA) sebagai berikut: (1) fokus utamanya adalah penyediaan layanan publik melalui organisasi atau lembaga pemerintah resmi, (2) kebijakan publik dalam administrasi negara dipahami sebagai penataan dan pelaksanaan kebijakan yang berorientasi pada tujuan politik, (3) peran administrator publik dalam perumusan kebijakan publik dan pemerintah adalah terbatas, (4) pelayanan publik harus dilaksanakan oleh administrator yang bertanggung jawab kepada pejabat politik, (5) administrator

bertanggung jawab kepada pimpinan pejabat politik, (6) program-program publik dijalankan melalui organisasi yang bersifat hierarkis dengan pengawasan ketat dari pimpinan organisasi, (7) menekankan pada efisiensi dan rasionalitas, (8) sistem yang tertutup sehingga partisipasi warga negara terbatas, dan (9) peran administrator melibatkan penerapan prinsip-prinsip POSDCRB, yaitu *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting* (Keban, 2014).

(2). New Public Management

Paradigma kedua dalam administrasi publik, yaitu *New Public Management*, berusaha mengadopsi pendekatan dari sektor swasta dan bisnis dalam sektor publik. Selain didasarkan pada teori pilihan publik, dukungan intelektual untuk perspektif ini juga berasal dari sekolah-sekolah kebijakan publik dan gerakan manajerialisme. Sekolah kebijakan publik, yang dalam beberapa dekade sebelumnya memiliki dasar yang kuat dalam ilmu ekonomi, melatih analis kebijakan dan ahli evaluasi kebijakan dengan konsep-konsep ekonomi pasar, biaya dan manfaat, serta model pilihan rasional. Selanjutnya, aliran ini mulai fokus pada implementasi kebijakan, yang mereka sebut sebagai manajemen publik dalam (Denhardt & Denhardt, 2000 : 549).

Paradigma ini mencapai puncaknya dengan penerapan prinsip Good Governance. Paradigma ini menilai bahwa pendekatan

manajemen sebelumnya kurang efektif dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan publik, termasuk dalam pembangunan masyarakat dalam (Mahsyar, 2011 : 83).

(3). New Public Service

Robert B. Denhardt dan Janet Vinzant Denhardt dalam (Denhardt & Denhardt, 2000: 557) menegaskan bahwa *public servants do not deliver customer service; they deliver democracy*. Oleh karena itu, pemerintah dan lembaga pemerintah tidak boleh dijalankan seperti bisnis, namun melayani masyarakat secara demokratis. Artinya bersikap adil, setara, tidak diskriminatif, jujur, dan akuntabel. Dalam model New Public Service, pelayanan publik didasarkan pada teori demokrasi yang menekankan kesetaraan dan hak-hak yang sama bagi semua masyarakat. Paradigma ini menganggap kepentingan publik sebagai hasil dari diskusi yang bersifat emansipatoris dan partisipatoris, yang mencerminkan berbagai nilai dan aspirasi masyarakat. Dalam model ini, kepentingan publik tidak ditetapkan oleh elit politik atau aturan-aturan formal, melainkan birokrasi yang menyediakan pelayanan publik harus berfokus pada dan bertanggung jawab kepada masyarakat secara keseluruhan.

Dasar teoritis pelayanan publik yang baik menurut paradigma NPS adalah bahwa pelayanan publik harus dapat sesuai dengan berbagai kepentingan dan nilai yang ada. Pemerintah dalam hal ini

bertugas melakukan negosiasi dan elaborasi berbagai kepentingan komunitas. Ini berarti karakter dan nilai yang ada dalam pelayanan publik harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada dalam masyarakat. Oleh karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan yang ada.

Di samping itu, model pelayanan publik yang baru harus bersifat nondiskriminatif sesuai dengan dasar teoritis yang digunakan, yaitu teori demokrasi yang menjamin kesetaraan dan persamaan di antara warga negara. Ini berarti setiap warga negara harus diperlakukan secara sama ketika berinteraksi dengan birokrasi publik untuk menerima layanan, asalkan syarat-syarat yang diperlukan dipenuhi. Hubungan antara birokrat publik dan warga negara harus bersifat impersonal, sehingga menghindari nepotisme dan primordialisme. Paradigma New Public Service (NPS) memberikan ruang bagi pelayanan yang sesuai dengan kepentingan masyarakat sebagai penerima layanan, bukan hanya sebagai pelanggan. Warga negara seharusnya menjadi pusat perhatian, dengan fokus pada bagaimana membangun institusi publik yang didasarkan pada integritas, norma demokrasi, kepentingan publik, dan profesionalisme dalam (Denhardt & Denhardt, 2000).

Dari beberapa paradigma yang terjadi dalam lingkup administrasi publik. Penelitian ini ada di dalam lingkup *New Public*

Service (NPS). Dengan bentuk layanan yang sudah disesuaikan dengan perkembangan manusia, dimana bentuk pelayanan dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi agar dapat memberikan kemudahan akses bagi seluruh masyarakat.

1.6.4 Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah suatu strategi, rencana dan rancangan atau alat untuk memberikan kebutuhan suatu masyarakat untuk mencapai kondisi yang dikehendaknya. Kebijakan publik ialah aturan yang dibentuk untuk kepentingan umum atau masyarakat. Meliputi kepentingan komersial dan kepentingan politik, individu, atau organisasi tertentu. Oleh karena itu, kebijakan harus menerapkan prinsip kerja sama dan empati terhadap masyarakat, baik dari segi formal, kognitif dan nilai. Kebijakan publik merupakan keputusan pemerintah yang tidak dapat di tarik kembali, sehingga harus direncanakan dengan sungguh-sungguh. Kebijakan publik pada awalnya dan akhirnya adalah mengenai Moralitas Pemerintah, bukan tentang masalah- masalah teknis penerapan kebijakan.

Untuk memahami posisi dan peran strategis pemerintah sebagai aktor publik dalam konteks kebijakan publik, penting untuk menyadari bahwa pelaksanaan kebijakan harus berorientasi pada kepentingan rakyat. Selain itu, kebijakan publik harus mampu beradaptasi dengan nilai-nilai kehidupan dan pembangunan dalam masyarakat.

1.6.5 Evaluasi Kebijakan

Tahap evaluasi dianggap sebagai tahap penting untuk mengembangkan suatu kebijakan agar dapat berjalan lebih baik lagi untuk kedepannya. Salah satu ahli kebijakan publik William N. Dunn (2003) memberikan pengertian istilah yaitu evaluasi merupakan kata yang mewakili suatu upaya untuk menganalisis hasil-hasil kebijakan dalam satuan nilai dalam (Hayat, 2018).

William Dunn (2003) dalam mengkaji evaluasi, membagi melalui enam kriteria untuk mempermudah dalam mendalami evaluasi sebuah kebijakan yang kompleks, adapun beberapa indikator tersebut, yaitu:

1. Efektifitas, berkenaan dengan pencapaian hasil dari kebijakan yang didukung melalui pengembangan kebijakan yang rinci dan jelas untuk mencapai tujuan kebijakan.
2. Efisiensi, berkenaan dengan usaha yang bermanfaat kegunaannya dalam meningkatkan efektifitas dari sebuah kebijakan.
3. Kecukupan, berkenaan dengan seberapa jauh tingkat pemenuhan kebutuhan dari target kebijakan.
4. Perataan, merupakan aspek penilaian secara adil sesuai dengan fungsi dan tujuan, serta merata pada aspek yang terpengaruh dari adanya kebijakan.
5. Responsifitas, merupakan tanggapan atau pendapat atas penilaian kebijakan yang diterapkan.
6. Ketepatan, merupakan dampak dari adanya kebijakan yang memunculkan alternatif kemungkinan.

Evaluasi kebijakan dianggap sebagai aktivitas yang fungsional. Tujuan evaluasi adalah untuk memahami tujuan kebijakan, metode penerapannya, dan dampak yang dihasilkan. Ada tiga unsur yang harus diperhatikan oleh evaluator dalam melaksanakan evaluasi, yaitu:

1. Menjelaskan keluaran suatu kebijakan yang merupakan hasil kebijakan.
2. Evaluasi berkaitan dengan kemampuan pembuat kebijakan menyelesaikan permasalahan sosial.
3. Evaluasi berkaitan dengan konsekuensi antara bentuk reaksi dari tindakan pemerintah.

Teori evaluasi oleh William Dunn mengemukakan dalam analisis kebijakan bahwa evaluasi memiliki beberapa fungsi penting antara lain:

1. Evaluasi dapat memberikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya untuk pelaksanaan kebijakan di masa depan, khususnya mengenai sejauh mana kebutuhan, nilai, peluang, dan tujuan tercapai melalui tindakan publik. Dalam konteks ini, penilaian mengukur sejauh mana tujuan dan sasaran tertentu berhasil dicapai dalam menyelesaikan masalah.
2. Penilaian juga dapat memperjelas dan mengkritisi nilai suatu tujuan dan sasaran kebijakan publik. Nilai-nilai diperjelas dengan mengidentifikasi dan mengoperasionalkan tujuan dan sasaran. Dengan mempertanyakan kelayakan tujuan dan sasaran, analisis

dapat menggunakan sumber nilai atau landasan alternatif berupa rasionalisme.

Dengan tinjauan ini dapat menerapkan analisis kebijakan sebagai rekomendasi perumusan dan pemecahan masalah. Evaluasi juga memberikan kontribusi untuk alternatif kebijakan baru yang perlu diganti atau di perbaharui.

1.6.6 *Smart City*

Smart City atau kota cerdas merupakan sebuah program yang memanfaatkan teknologi digital dalam segala komponen baik sarana ataupun prasarana yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat. Hasibuan & Sulaiman dalam (Tri & Aindita, 2021: 3) menjelaskan bahwa konsep *Smart City* dengan mengusung kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat memberikan dampak bagi lingkungan perkotaan kearah yang lebih nyaman dan efisien. Dengan menggunakan konsep *Smart City* yang pada dasarnya menekankan pada integrasi pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat lewat pemanfaatan kemajuan teknologi, tentunya akan meningkatkan kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan, karena efektifitas dan efisiensi akan ikut meningkat seiring digitalisasi pelayanan yang dilakukan. Dalam konsep *Smart City*, menurut Akbaruddin (2021), terdapat tiga dimensi yang merujuk pada *Smart City*, yaitu:

1. Dimensi teknologi, dalam membentuk konsep *smart city* pada sebuah kota, diperlukan alat-alat yang canggih dan dapat terintegrasi secara digital.
2. Dimensi sumber daya manusia, keberadaan SDM yang ahli diharapkan dapat mendorong pembentukan konsep *smart city*
3. Dimensi institusional, kerja sama antar pemerintah pusat dan pemerintah daerah dapat mendorong pembentukan konsep *smart city*.

Boyd Cohen dalam mengkaji perihal *smart city* membentuk enam kategori utama yang didalamnya terdapat tiga *key drivers* (pendorong utama) dalam membentuk konsep *Smart City*, yaitu:

1. *Smart Governance (transparency and open data, information and communication technology & e-government, policies that support both supply and demand sides)*
2. *Smart Living (safety, health, cultural vibrancy, and overall happiness)*
3. *Smart Mobility (diverse transportation options, emphasis on non-motorized and prioritized choices, integrated ICT)*
4. *Smart People (21st-century education, inclusive community, fostering creativity)*
5. *Smart Economy (entrepreneurship and innovation, productivity, local and global connectivity)*

6. *Smart Environment (eco-friendly buildings, renewable energy, sustainable urban planning)*

Framework konsep *Smart City* yang dibentuk oleh Cohen Boyd ini yang penulis gunakan dalam menggambarkan layanan Depok Single Window (*DSW*) sebagai upaya mewujudkan *smart governance* di Kota Depok dalam menerapkan konsep *smart city* di Kota Depok.

1.6.7 Tipe-Tipe Evaluasi

Tipe evaluasi dapat dikatakan sebagai cara efektif melakukan evaluasi suatu program atau kebijakan. Terdapat beberapa teori evaluasi kebijakan yang telah dikembangkan oleh para pakar di bidang tersebut. Berikut adalah beberapa teori evaluasi kebijakan yang umum:

1. Pendekatan Utilitarian: Pendekatan ini mengasumsikan bahwa evaluasi kebijakan harus didasarkan pada kepentingan umum atau kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Evaluasi dilakukan dengan mempertimbangkan manfaat dan biaya dari suatu kebijakan dan mengevaluasi dampak kebijakan tersebut terhadap kesejahteraan sosial.
2. Teori Sistem: Pendekatan ini melihat kebijakan sebagai sistem yang kompleks dan saling terkait. Evaluasi kebijakan dilakukan dengan memahami interaksi dan dampak kebijakan terhadap berbagai komponen sistem. Teori ini

menekankan pentingnya melihat dampak kebijakan secara holistik.

3. Pendekatan Responsif: Pendekatan ini menekankan pentingnya mengidentifikasi dan mengevaluasi respons kebijakan terhadap masalah atau kebutuhan yang ada. Evaluasi kebijakan dilakukan dengan mempertimbangkan sejauh mana kebijakan responsif terhadap tuntutan masyarakat dan sejauh mana kebijakan tersebut memberikan solusi yang memadai.
4. Teori Ekologi: Pendekatan ini melihat kebijakan sebagai evaluasi kebijakan dilakukan dengan mempertimbangkan konteks sosial, politik, dan ekonomi di mana kebijakan diimplementasikan. Teori ini menekankan pentingnya memahami faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi kebijakan.
5. Pendekatan Pengembangan Kapasitas: Pendekatan ini melihat evaluasi kebijakan sebagai proses yang dapat meningkatkan kapasitas pemerintah dan organisasi dalam mengelola kebijakan. Evaluasi dilakukan dengan mempertimbangkan aspek-aspek pembelajaran, pemulihan, dan peningkatan kapasitas dalam mengimplementasikan kebijakan.

Perkembangan terbaru dalam teori evaluasi kebijakan mungkin telah terjadi, dan berdasarkan tipe di atas bahwa penelitian ini menggunakan tipe pendekatan responsis dan pendekatan utilitarian. Oleh karena itu, diharapkan dapat melihat dampak aplikasi *Depok Single Window* dalam penerapan konsep *Smart City* di Kota Depok.

1.6.8 Faktor Penghambat

Faktor penghambat dilihat melalui empat indikator penting untuk mengidentifikasi secara mendalam permasalahan yang terjadi dalam kebijakan dan menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini, adapun keempat indikator tersebut, yaitu:

1. Komunikasi, fenomena penting yang berkaitan dengan penyampaian informasi, ide, keterampilan dan lainnya yang mana komunikasi harus tercipta secara tepat dan dimengerti oleh pelaksana dengan melihat dari kejelasan, akurat serta konsistensi tujuan.
2. Sumber Daya, Sumber Daya mencakup kebutuhan berbagai elemen untuk melaksanakan implementasi program, termasuk sumber daya manusia, dana, peralatan, dan kewenangan.
3. Disposisi, sikap dari pelaksana memiliki konsekuensi yang penting untuk mendukung implementasi program dengan melihat dari pengangkatan pelaksana dan insentif.

4. Struktur Birokrasi mencakup sumber daya yang diperlukan untuk menerapkan kebijakan, termasuk panduan bagi pelaksana tentang apa yang harus dilakukan dan bagaimana melakukannya. Aspek ini dapat dilihat melalui prosedur operasional standar (SOP) dan pembagian tugas.

1.7 Operasionalisasi Konsep

1. Evaluasi Kebijakan

Evaluasi aplikasi Depok Single Window dalam penerapan konsep *smart city* merupakan penilaian dari aplikasi Depok *Single Window* yang dilakukan berkaitan dengan pengembangan aplikasi dan pembangunan infrastruktur aplikasi *smart governance* sejalan dengan penerapan konsep *smart city* yang dapat dilakukan melalui beberapa indikator, meliputi efektifitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas dan ketepatan:

1. Efektifitas, merupakan cara yang dikembangkan secara rinci dan jelas agar tercapai tujuan yang diinginkan. Adapun penjelasan fenomena ini yang dapat dilihat dari pelaksanaan kebijakan SPBE dengan adanya aplikasi Depok *Single Window* yang memudahkan masyarakat dalam penerima layanan dan layanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan layanan satu pintu sebagai pemenuhan aspek *smart governance* di Kota Depok.

2. Efisiensi. merupakan tingkat efektif dalam pelaksanaan secara hemat atau bermanfaat tingkat kegunaannya. Fenomena yang diamati adalah kemudahan masyarakat menerima layanan melalui aplikasi dan tupoksi kerja dalam unit pelaksana untuk menjaga kualitas aplikasi yang berkaitan dengan sumber daya manusia.
3. Kecukupan, merupakan aspek yang didefinisikan sebagai tingkat pemenuhan kebutuhan sudah maksimal. Fenomena yang diamati adalah sumber daya dalam pelaksanaan aplikasi dan sosialisasi mengenai aplikasi kepada aspek yang terdampak.
4. Perataan, merupakan aspek penilaian secara adil sesuai dengan fungsi dan tujuan, serta merata pada aspek yang dipengaruhi. Fenomena yang diamati adalah proses penyampaian informasi mengenai aplikasi dan kemudahan untuk mengunduh aplikasi bagi seluruh masyarakat.
5. Responsivitas, merupakan tanggapan atau pendapat atas penilaian kebijakan yang diterapkan pada suatu kebijakan. Fenomena yang diamati adalah kecepatan menanggapi keluhan masyarakat dan respon pelaksana terhadap kebutuhan masyarakat terkait aplikasi.
6. Ketepatan, Dalam aspek ini untuk melakukan seleksi sejumlah alternatif kemungkinan yang dapat direkomendasikan. Fenomena yang diamati adalah melihat dampak lain yang tidak

terduga dan secara positif maupun negatif terjadi, seperti keberadaan aplikasi bagi masyarakat sebagai layanan satu pintu.

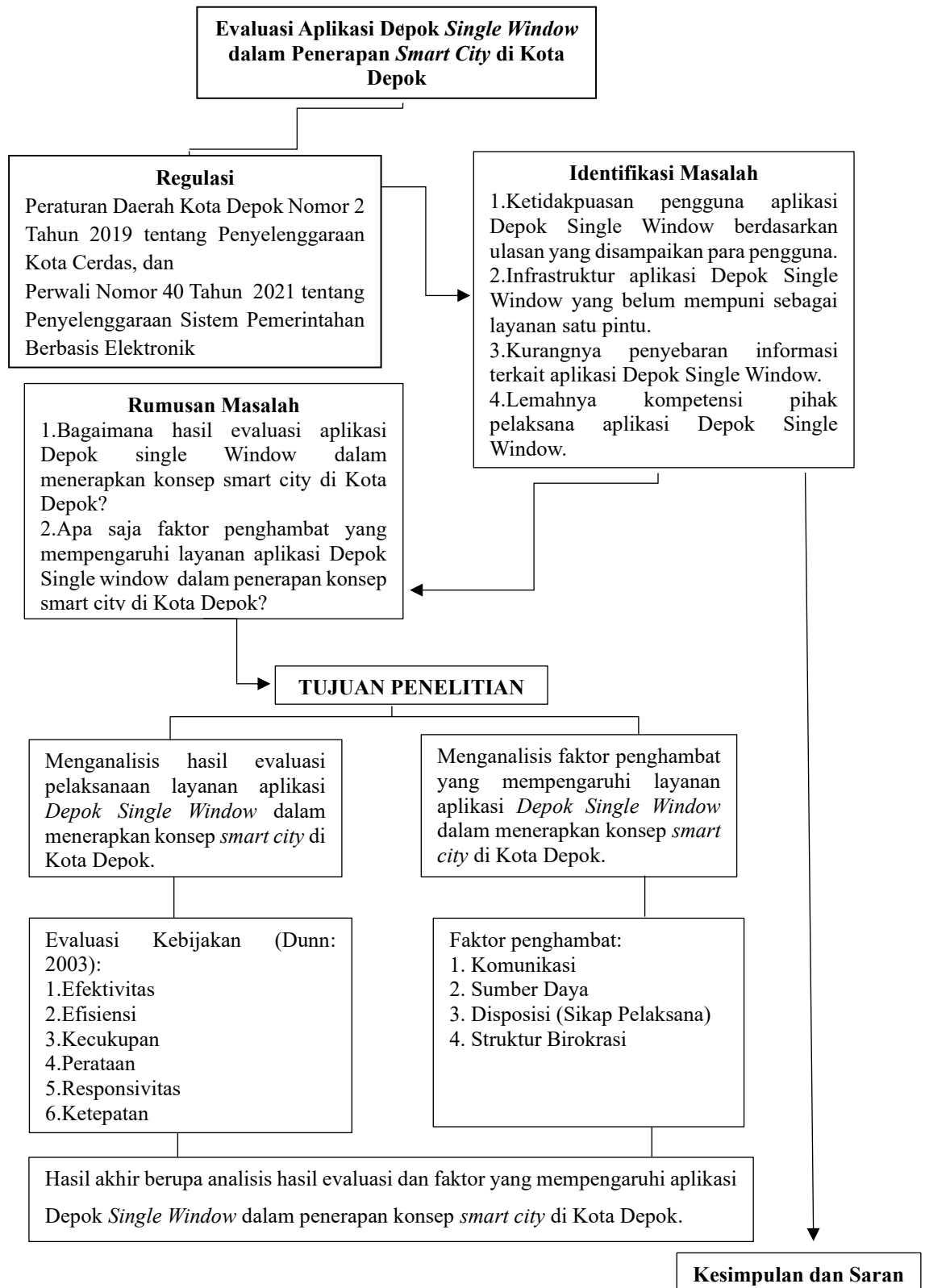
Evaluasi aplikasi Depok Single Window ini diiringi oleh faktor penghambat yang berdasarkan dengan empat kriteria, yaitu komunikasi, partisipasi masyarakat, sumberdaya, struktur birokrasi. Adapun penjelasan berdasarkan fenomena- fenomena sebagai berikut:

- a) Komunikasi, seseorang atau badan yang berperan sebagai pelaksana harus mengerti mengenai kebijakan yang dilaksanakan, dan mengkomunikasikan kebijakan tersebut pada unit yang sesuai secara jelas, akurat dan konsisten agar kebijakan atau program tersebut berjalan sesuai. Fenomena yang diamati adalah penyebaran kelengkapan informasi dalam aplikasi, mencakup manfaat dari aplikasi pada masyarakat.
- b) Sumber daya, sumber daya sangat diperlukan dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan, yang termasuk dalam sumber daya, seperti pegawai yang ahli. Fenomena yang diamati adalah sumber daya manusia dalam unit pelaksanaan, *stakeholders* terkait, dan fasilitas penunjang dalam pengimplementasian aplikasi *DSW*.
- c) Sikap pelaksana, jika pelaksana mengerti tentang yang dilakukan terkait program atau kebijakan, mempunyai kemampuan untuk

melakukannya, dan mempunyai keinginan untuk terus menjalankan program atau kebijakan tersebut. Fenomena yang diamati adalah sikap yang ditunjukkan pelaksana terkait kendala yang disampaikan masyarakat dan sikap dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat melalui aplikasi ini.

- d) Struktur birokrasi, bentuk pembagian tanggung jawab dan tupoksi kerja yang disusun secara hierarki dari atas ke paling bawah. Maka dari itu implementasi kebijakan dapat terkendala dengan adanya struktur birokrasi yang tidak efisien. Fenomena yang diamati adalah kesesuaian pembagian tupoksi antar pegawai dan *stakeholders* terkait aplikasi.

1.8 Kerangka Pemikiran Penelitian



1.9 Argumen Penelitian

Dari sisi pelayanan publik, adanya layanan Depok Single Window (*DSW*) ini ditujukan untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien lewat sebuah aplikasi yang didalamnya terdapat banyak jenis pelayanan publik yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat lewat *smartphone* yang dimiliki. Hal ini juga menjadi bentuk terwujudnya *smart governance* melalui kehadiran aplikasi ini. Namun masih belum maksimal penggunaannya oleh masyarakat, terbukti hanya ada 104 ribu orang pertahun 2022 yang menggunakan aplikasi ini, jumlah tersebut masih jauh jika dibandingkan dengan jumlah penduduk yang ada di Kota Depok, yaitu 2.4 juta jiwa. Selain itu aplikasi ini masih belum baik dari segi infrastrukturnya hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan dari masyarakat, seperti sulit untuk diakses, aplikasi sering terjadi *error*, dan keluhan terkait aplikasi masih kurang sigap ditanggapi oleh dinas terkait.

Aplikasi yang diklaim sebagai layanan satu pintu ini, masih belum bisa dikatakan sepenuhnya layanan satu pintu, karena jenis-jenis layanan yang ada didalamnya masih mengharuskan pengguna untuk mengakses website lain dan *login* kembali untuk menerima layanan terkait.

Permasalahan tersebut yang membuat penulis tertarik untuk melakukan evaluasi aplikasi Depok Single Window dalam penerapan *smart city* di Kota Depok. Hal ini penulis lakukan untuk memberikan rekomendasi agar aplikasi ini dapat berjalan lebih baik lagi kedepannya sebagai salah satu aplikasi penunjang *smart city* di Kota Depok.

1.10 Metode Penelitian

Sebuah cara untuk memperoleh data dalam penelitian untuk tujuan maupun kegunaan tertentu secara ilmiah disebut sebagai metode penelitian. Berdasarkan latar belakang masalah yang ada serta tujuan penulisan ini untuk mengeksplorasi keadaan agar dapat memahami dan mendapatkan penjelasan yang mendalam untuk menemukan makna. Maka dari itu penulis sebagai instrumen patut mempunyai pandangan dan keilmuan yang luas, diringi dengan pemahaman teori yang dalam serta mampu melakukan analisis dan mampu mengkonstruksi situasi sosial yang menjadi fokus penelitian (Sugiyono, 201: 8).

1.10.1 Tipe Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif pada umumnya digunakan untuk meneliti suatu kondisi secara alamiah. Penelitian kualitatif mempunyai instrumen berupa manusia yang tidak lain adalah penulis sendiri. Penelitian kualitatif menghasilkan sesuatu yang menitikberatkan pada makna. Sugiyono (2013) menegaskan juga bahwa penelitian kualitatif mengejar kedalaman makna dan informasi sehingga hasil penelitian ini tidak untuk digeneralisasi secara umum melainkan untuk dapat dialihkan/ditransfer/diterapkan pada tempat lain yang memiliki karakteristik serupa (Sugiyono, 2013: 25-31).

1.10.2 Situs Penelitian

Situs penelitian adalah lokasi atau tempat peneliti melakukan penelitian guna memperoleh data dan informasi mengenai keadaan yang sebenarnya terjadi pada suatu objek. Berdasarkan fokus penelitian yang penulis gunakan, yakni terkait evaluasi aplikasi *depok single window* dalam penerapan konsep *smart city* di Kota Depok, maka lokus penelitiannya berada di Diskominfo, Kota Depok.

1.10.3 Subjek Penelitian

Spradley dalam (Sugiyono, 2013: 215) menjelaskan bahwa istilah populasi tidak digunakan. Sebaliknya, fokusnya adalah pada situasi sosial yang mencakup semua elemen yang secara konstruktif membentuk situasi tersebut. Istilah sampel juga tidak dipakai dalam penelitian kualitatif karena subjek atau objek penelitian berfungsi sebagai pemberi informasi dan disebut sebagai narasumber, partisipan, atau informan. Dalam penelitian ini, penulis memilih informan menggunakan metode *purposive sampling* untuk memperoleh data yang lebih akurat. Informan dalam penelitian ini terdiri dari:

- 1) Kepala Bidang Aplikasi Informatika Depok
- 2) Staf Ahli Bidang Aplikasi Informatika Depok
- 3) Staf Ahli Bidang Aplikasi Informatika Depok
- 4) Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Beji Depok

- 5) Sekretaris Kelurahan Kukusan Depok
- 6) Pegawai Puskesmas Tanah Baru Depok
- 7) Masyarakat Pengguna Aplikasi *Depok Single Window*
- 8) Masyarakat Pengguna Aplikasi *Depok Single Window*

Pemilihan informan dilakukan secara *purposive sampling* pada unit pelaksana aplikasi yang ada pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok, yaitu Bidang Aplikasi Informatika selaku unit pelaksana aplikasi *Depok Single Window*, yang mencakup satu orang kepala bidang, dan dua orang staf ahli. Kecamatan Beji, Depok. Dipilih secara *purposive* dengan mengambil satu informan, karena wilayah Kecamatan Beji berada di Pusat Pelayanan Kota Depok dan kawasan strategis bisnis di Kota Depok dengan stabilitas kecukupan internet yang merata. Kelurahan Kukusan yang berada di Kecamatan Beji, Depok. Dipilih secara *purposive* dengan memilih satu informan karena Kelurahan Kukusan sebagai satu dari enam kelurahan yang ada di Kecamatan Beji. Mempunyai wilayah yang berbatasan langsung dengan wilayah Ibu Kota Jakarta, juga merupakan Kelurahan yang wilayahnya mencakup Universitas Indonesia, dan stabilitas internet yang merata di wilayahnya. Kecamatan Beji Kota Depok dan Kelurahan Kukusan, Kecamatan Beji, Depok merupakan lembaga yang terdampak dengan pelaksanaan aplikasi *Depok Single Window* dengan adanya menu

layanan kependudukan pada aplikasi dan merupakan lapisan terdekat dengan masyarakat yang ada di Kota Depok.

Puskesmas Tanah Baru sebagai unit layanan kesehatan yang berada di Kecamatan Beji, Depok. Dipilih secara *purposive* dengan memilih satu orang menjadi narasumber karena sebagai satu dari empat puskesmas yang ada di Kecamatan Beji dan terdampak adanya aplikasi Depok *Single Window* dengan adanya menu layanan puskesmas pada aplikasi. Pemilihan Puskesmas menjadi subjek penelitian didasari dengan kemudahan seluruh kalangan masyarakat untuk menerima layanan kesehatan pada puskesmas. Masyarakat sebagai target pelaksanaan aplikasi dipilih dua orang secara *incidental sampling* untuk mencari pengguna aplikasi Depok *Single Window*.

1.10.4 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data yang diambil secara valid dan faktual, sumber data dalam penelitian ini diambil dari berbagai literasi yang berkaitan dengan objek penelitian. Maka dari itu data ini masuk kedalam data sekunder, yaitu data yang penulis ambil dari media perantara. Sumber data terbagi menjadi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh, diberikan, atau disampaikan secara langsung kepada penulis. Data sekunder diperoleh tidak secara langsung dari sumber data, melainkan melalui media perantara. Dalam penelitian

kualitatif, data primer dan sekunder dapat dikumpulkan melalui observasi, wawancara, serta dokumen, baik yang berbentuk audio maupun visual (Sugiyono, 2013: 31):

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui pengamatan langsung dan wawancara dengan informan dari keempat tempat penelitian yang sudah dipilih. Pada penelitian ini hasil wawancara dengan informan digunakan sebagai data primer dengan proses wawancara, dan diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan secara partisipasi tidak langsung di keempat tempat penelitian. Data Primer tersebut nantinya dikolaborasikan dengan temuan data sekunder yang mempunyai relevansi untuk menjawab permasalahan penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Sumber data ini berasal dari sumber dan literatur berupa buku-buku, laporan, dokumen-dokumen, hasil penelitian terdahulu, publikasi pemerintah ulasan masyarakat melalui sosial media, dan sumber lain yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan penelitian.

1.10.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Pada penelitian ini, Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika, dalam Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok, Lembaga Pemerintahan Kota Depok (Kecamatan dan Kelurahan), Unit Layanan Kesehatan Kota Depok (Puskesmas) merupakan subjek wawancara yang dipilih secara *purposive* dan masyarakat pengguna aplikasi merupakan subjek wawancara yang dipilih secara insidental agar dapat mengumpulkan data secara faktual dan sesuai dengan yang dibutuhkan. Pengambilan teknik pengumpulan data *purposive sampling* ini berdasarkan pada tugas dan tanggung jawab dari berbagai informan yang dipilih untuk menjawab pertanyaan mengenai permasalahan dalam penelitian ini. Proses penghimpunan informasi dan data dari informan dilakukan selama seminggu dengan rentang waktu dari Senin, 05 Agustus sampai Jumat 09 Agustus 2024. Observasi dilakukan dengan partisipasi tidak langsung pada keempat tempat penelitian yang dipilih, selama lima hari terhitung setelah melakukan wawancara pada Jumat 09 Agustus sampai dengan 13 Agustus 2024.

1.10.6 Analisis dan Intepretasi Data

Analisi data yang penulis terapkan adalah analisis data yang dimunculkan oleh Miles & Hubberman dalam (Abdussamad, 2021: 176), yaitu analisis data dengan melalui tahapan, seperti reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dengan melakukan analisis data ini tentunya dapat mempermudah penulis dalam mefokuskan data yang sesuai dengan objek penelitian. Sehingga penelitian ini sarat akan isi dan padat akan hasil pembahasan.

Data yang telah dipadatkan pada tahap reduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi, tabel, grafik, dan lain sebagainya. Penyajian data yang telah terorganisir akan mempermudah proses pengambilan makna, pemahaman, dan interpretasi. Penyajian data juga dapat menunjukkan adanya hubungan interaktif maupun pola hubungan tertentu yang sebelumnya masih tidak diketahui. Model analisis data yang penulis gunakan yaitu, model analisis domain. Analisis domain dijelaskan dalam (Abdussamad, 2021: 168) adalah upaya peneliti untuk memperoleh gambaran umum tentang data bertujuan untuk menjawab fokus penelitian. Pada tahap ini, peneliti tidak perlu menganalisis data secara rinci karena tujuannya hanya untuk menentukan domain atau ranah. Dalam penelitian kualitatif, hasil penulisan menggunakan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan fenomena secara mendalam untuk mendalami makna yang ditemukan dalam penelitian, penggambaran fenomena

dilakukan secara naratif untuk menggambarkan situasi sosial yang terjadi.

1.10.7 Kualitas data atau Validitas Data

kualitas data ditunjang oleh penulis dengan mengecek keabsahan data dengan menghimpun berbagai kajian literasi dari jurnal yang memiliki jaminan atas keabsahan artikel sebagai dokumen yang memiliki relevansi terkait penelitian ini. Penelitian kualitatif dapat dikatakan mempunyai data yang sesuai apabila tidak terdapat perbedaan antara data yang diperoleh di lapangan, baik melalui wawancara, observasi dengan partisipasi pasif, dan dokumentasi. Namun, keabsahan data yang diperoleh tidak bersifat tunggal, melainkan jamak bergantung dengan hasil temuan melalui sumber-sumber data yang dipilih penulis, maka salah satu cara untuk menentukan kebenaran data adalah menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi data agar dapat menentukan validitas data.

Wiersma dalam (Sugiyono, 2013: 273-274) menjelaskan triangulasi sebagai proses validasi silang kualitatif untuk menilai data berdasarkan sumber data dan teknik pengumpulan data. Triangulasi ini dilakukan dengan cara membandingkan hasil data dari dokumentasi, observasi non-partisipatif, dan hasil wawancara antar informan.