



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Peningkatan teknologi informasi yang terjadi saat ini, secara langsung berdampak terhadap pengelolaan pemerintahan yang mulai menuntut diterapkannya konsep *Smart Governance*. Pelayanan publik yang kerap menyulitkan masyarakat, perlu dilakukan pembenahan supaya lebih efektif serta efisien dalam melayani masyarakat. Kehadiran *smart governance* tidak dapat terlepas dari gagasan-gagasan seputar kemajuan dalam pemerintahan seperti *good governance* dan juga *smart city*.

Pengembangan konsep *Smart Governance* dan *Smart City* tidak dapat terlepas dari adanya kemajuan di sisi *Information, Communication, and Technology* (ICT) yang berkembang sangat pesat. Cara-cara tradisional yang biasa digunakan oleh birokrasi dalam memberikan layanan publik, saat ini dinilai tidak tepat lagi digunakan dan harus segera beranjak dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang telah tersedia (Ramadhan et al., 2020: 142). Penerapan *Smart City* dapat menjadi pilihan karena memadukan kemajuan teknologi informasi yang mampu dipakai juga dalam memberikan pelayanan publik yang baik serta menunjang terciptanya *good governance*..

Penjelasan terkait *Smart City* telah dipaparkan oleh banyak ahli. Nam dan Pardo menjelaskan bahwa *Smart City* merupakan suatu kota yang mempunyai keahlian dalam mendeteksi masalah-masalah yang ada pada kota tersebut, mulai

dari infrastruktur hingga bencana (dalam Rahmadanita et al., 2019: 82). Melalui penjelasannya tersebut, Nam dan Pardo berpendapat bahwa dengan mengembangkan konsep *Smart City* pada suatu wilayah, diharapkan wilayah tersebut dapat menyelesaikan seluruh permasalahan yang ada dengan cepat. Washburn, dkk memiliki pendapat yang berbeda, ia menjelaskan bahwa *Smart City* merupakan pemanfaatan teknologi yang terintegrasi dengan berbagai macam komponen dari pelayanan publik di suatu kota mulai dari kesehatan, pendidikan, dan layanan-layanan publik lainnya (dalam Saphira, 2019: 26).

Baiknya penerapan konsep *Smart City*, membuat pemerintah semakin tinggi untuk mendorong Kabupaten/Kota di Indonesia untuk menerapkan hal tersebut. Keseriusan itu telah ditunjukkan dari rangkaian prestasi yang didapatkan oleh Pemerintah Daerah di tingkat dunia. Kota Bandung, mendapatkan peringkat ke 28 dalam *Top Smart City Government Rankings* ([www.smartcitygovt.com](http://www.smartcitygovt.com)). Prestasi dari Kabupaten/Kota lainnya terkait *Smart City* juga dapat dilihat dalam *Smart City Index 2020*, terdapat Kota Jakarta, Kota Makassar, dan Kota Medan yang mendapatkan peringkat masing-masing, yaitu 94 bagi Kota Jakarta, 96 bagi Kota Makassar, dan 97 bagi kota Medan, dari total 109 kota dari seluruh dunia. Keseriusan pemerintah juga tergambar dari instruksi Menteri Dalam Negeri, Tjahjo Kumolo, yang menerangkan bahwa *Smart City* merupakan solusi dari permasalahan perkotaan, sehingga perlu dengan segera dikembangkan oleh masing-masing Kabupaten/Kota ([www. bangda.kemendagri.go.id](http://www.bangda.kemendagri.go.id)).

Pemerintah melalui Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kominfo) telah memberikan dorongan berupa target membuat 100 Kabupaten/Kota dengan

membuat gerakan *Menuju 100 Smart City* ([www.kominfo.go.id](http://www.kominfo.go.id)). Gerakan ini dilakukan Kominfo bersama dengan Kemendagri, Kementerian PUPR, Bappenas, dan Kantor Staf Presiden. Tujuan dari kegiatan ini untuk membimbing Kabupaten/Kota dalam menyusun rencana pembangunan *Smart City* supaya dapat memaksimalkan teknologi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat maupun mendorong potensi yang terdapat di daerahnya tersebut. Tujuan dari penerapan *Smart City* tersebut tidak terlepas dari membangun suatu kota aman, nyaman, dan memudahkan jalan untuk warga dan menguatkan daya saing kota tersebut pada aspek ekonomi, sosial, dan teknologi (Conoras & Hikmawati, 2018: 399). Selain itu, tujuan dari diterapkannya *Smart City* pada tingkat kabupaten/kota adalah (<https://aptika.kominfo.go.id/>):

1. “Suatu daerah yang memiliki kinerja memuaskan berdasarkan sudut pandang perekonomian, kependudukan, pemerintahan, pergerakan, serta lingkungan
2. Suatu daerah yang mengatur serta menghubungkan seluruh sarana diantaranya jalan, jembatan, terowongan, pelabuhan, kereta bawah tanah, bandara, air, komunikasi, listrik serta tata kelola bangunan. Maka dari itu bisa meningkatkan sumberdaya yang ada dan menyusun penanggulangannya. Aktivitas memelihara serta keamanan diyakinkan pada masyarakatnya.
3. Daerah yang pintar serta mengintegrasikan sarana fisik, IT, sosial, serta bisnis guna mengoptimalkan pembangunan wilayah tersebut.
4. Bisa menjadikan daerah tersebut lebih efisien serta dapat ditinggali.

5. Pemakaian smart computibf guna menciptakan smart city serta sarananya terdiri dari pendidikan, kesehatan, keselamatan umum, transportasi semakin canggih, saling terintegrasi serta efisien”

Penerapan *Smart City* dapat membantu warga untuk memperoleh layanan publik yang lebih baik, terlebih bila dilihat dalam dimensi *Smart Governance*. Dalam dimensi tersebut, indikator-indikator yang digunakan adalah partisipasi publik dalam kebijakan serta pelayanan publik yang baik. Pemerintah, melalui Kementerian Komunikasi dan Informasi telah menjelaskan prinsip-prinsip dasar seputar *smart governance*, yaitu ([www.aprika.kominfo.go.id](http://www.aprika.kominfo.go.id)):

1. “Menggabungkan serta menyertakan semua kalangan masyarakat
2. Meningkatkan operasional supaya semakin efisien
3. Mengoptimalkan manajemen organisasi, SDM, serta infrastruktur
4. Menciptakan system *database* yang bisa diakses publik
5. Mengelola informasi data yang *up-to-date*
6. Menggunakan teknologi terkini
7. Terdapat koordinasi antara *stakeholders*”

Kebijakan spesifik terkait *Smart City* di Indonesia hingga saat ini belum ada. Namun, terdapat kebijakan-kebijakan yang sifatnya dapat mendorong pelaksanaan *Smart City* di Indonesia. Dalam UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, dalam pasal 386 hingga pasal 390 dijelaskan perihal Inovasi Daerah. Keberadaan aturan tersebut mampu mendorong Pemerintah Daerah untuk menciptakan berbagai macam inovasi yang tentunya dapat menunjang

pengembangan *Smart City* pada masing-masing wilayahnya. Dalam pasal 387, dijelaskan pula terkait hal yang dimaksudkan dengan kebijakan inovasi dengan beberapa prinsip yang tertera di dalamnya. Selain itu, peraturan yang menunjang pelaksanaan *Smart City* juga terdapat pada UU No. 25 tahun 2004 terkait Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, yang diamanatkan untuk merencanakan daerah dengan perencanaan kota yang cerdas (Rahmadanita et al., 2019: 82).

Dalam gerakan *Menuju 100 Smart City*, Kominfo telah menetapkan 23 Kabupaten/Kota yang menjadi *pilot project* pelaksanaan *Smart City*, diantara Kabupaten/Kota tersebut ialah Kota Tangerang Selatan. Selaku salah satu Kabupaten/Kota terpilih, Kota Tangerang Selatan diharapkan bisa menjadi gambaran bagi Kabupaten/Kota lainnya dalam penerapan *Smart City*. Namun, dalam pelaksanaannya tentu terdapat kekurangan-kekurangan yang perlu diantisipasi oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan, supaya implementasi dari *Smart City* tersebut dapat berjalan dengan baik.

Pembangunan *Smart City* sangat diperlukan guna menumbuhkan efektivitas layanan dan memenuhi kebutuhan warga dalam rangka meningkatkan kualitas hidup melalui penggunaan informasi serta teknologi perkotaan (Utomo & Hariadi, 2016: 160). Nilai-nilai baik dari *Smart City* perlu menjadi suatu perhatian guna mengadakan keberlanjutan dalam program-program *Smart City* di Kota Tangerang Selatan. Kesadaran terhadap pentingnya pembangunan *Smart City* juga disadari Pemerintah Kota Tangerang Selatan melalui serangkaian terobosan aplikasi maupun program yang mendukung keberjalanan *Smart City*. Dalam penelitian ini,

penulis ingin meletakkan perhatiannya pada implementasi program Tangselipay di Kota Tangerang Selatan. Oleh sebab itu, *research question* dari riset ini ialah bagaimana *sustainability* implementasi program Tangselipay.

Program Tangselipay dipilih oleh penulis karena program ini merupakan suatu hal yang unik diangkat oleh Pemerintah Daerah. Pemerintah Kota Tangerang Selatan menyediakan layanan aplikasi yang dapat digunakan masyarakat untuk membayar retribusi secara mudah dan juga mengurangi kegiatan tatap muka langsung. Hal ini tentu mempermudah masyarakat, sehingga masyarakat yang membutuhkan untuk membayar retribusi tidak perlu untuk pergi ke kantor pemerintahan maupun Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang tentu perlu menyediakan waktu terlebih dahulu. Selain itu aplikasi Tangselipay juga dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk melakukan pembayaran lainnya serta untuk mengisi saldo pulsa dari setiap operator. Hal tersebut selaras dengan Pasal 2 ayat (2) Peraturan Walikota Tangerang Selatan tentang Tangsel Pay, yang menjelaskan tiga tujuan Tangselipay, yaitu: (a) memudahkan masyarakat dalam transaksi layanan keuangan digital; (b) optimalisasi pendapatan asli Daerah; dan (c) mendukung gerakan nasional transaksi non tunai. Masyarakat dapat mengunduh aplikasi Tangselipay melalui *App Store* atau *Play Store* sebagaimana yang telah diatur.

Dalam Peraturan Walikota Tangerang Selatan aplikasi Tangselipay yang dikenal sebagai layanan keuangan digital, memiliki beberapa layanan yang bisa dilakukan, yaitu (a) Pajak Daerah; (b) Retribusi Daerah; dan (c) Produk Digital lainnya. Pajak daerah merupakan layanan yang dapat diakses oleh masyarakat untuk membayar yang berada di bawah kewenangan Pemerintah Daerah Kota

Tangerang Selatan. Adapun layanan yang tersedia saat ini ialah pembayaran untuk Pajak Bumi Bangunan. Layanan Retribusi Daerah merupakan layanan yang ditujukan bagi masyarakat Kota Tangerang Selatan yang ingin melakukan pembayaran retribusi seperti retribusi pasar. Saat ini layanan yang tersedia hanyalah untuk retribusi pasar. Terkait layanan produk digital lainnya merupakan layanan yang diberikan kepada masyarakat untuk dapat membeli berbagai produk digital seperti pulsa pra-bayar, paket data, pulsa pasca-bayar, token PLN, tagihan PLN, hingga pembayaran PDAM. Layanan tersebut bersifat menunjang dan memudahkan masyarakat untuk melakukan metode pembayaran yang terintegrasi yang dibangun oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan, yaitu Tangselipay.

Dalam perkembangannya, setelah diresmikan oleh Walikota dan Wakil walikota, aplikasi Tangselipay terus mengalami pembaharuan, tetapi dalam perkembangannya kini, penggunaan aplikasi Tangselipay mulai tidak terlihat lagi. Jumlah masyarakat, sosial media, hingga iklan mengenai Tangselipay kini menjadi sangat terbatas. Perihal tersebut merupakan dasar untuk peneliti dalam mengetahui lebih dalam terkait dengan sustainability aplikasi Tangselipay. Aplikasi yang dahulu menjadi salah satu kebanggaan Kota Tangerang Selatan, karena layaknya dompet online dan juga layanan pembayaran online lainnya yang belum tentu setiap daerah memilikinya, tetapi di Tangerang Selatan memilikinya. Selain itu, *sustainability* menjadi perhatian penulis karena adanya transisi kepemimpinan dari Walikota periode sebelumnya, yaitu Airin Rachmi Diany, dengan Walikota yang menjabat saat ini, yaitu Benyamin Davnie.

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana implementasi program TangselPay dalam rangka perwujudan *Smart City* di Kota Tangerang Selatan?
2. Apa saja faktor pendorong dan faktor penghambat dalam implementasi Kebijakan *Smart City* di Kota Tangerang Selatan?

## **1.3. Tujuan Penulisan**

1. Meneliti implementasi kebijakan *Smart City* di Kota Tangerang Selatan
2. Mengidentifikasi faktor pendorong dan faktor penghambat dalam implementasi kebijakan *Smart City* di Kota Tangerang Selatan

## **1.4. Kegunaan Penelitian**

### 1.4.1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini berguna untuk memperluas wawasan serta pengetahuan terkait teori kebijakan publik dan *smart city* baik di Indonesia maupun di Kota Tangerang Selatan

### 1.4.2. Kegunaan Praktis

#### 1. Bagi Penulis

Penelitian ini dilakukan untuk wadah bagi penulis untuk menerapkan ilmu-ilmu maupun teori yang sudah didapatkan selama kuliah

#### 2. Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini berguna untuk meningkatkan pelaksanaan *Smart City* di Kota Tangerang Selatan. Pada akhir penelitian ini, akan terdapat saran

yang dapat digunakan oleh pengambil kebijakan sebagai bahan pertimbangan perbaikan dan pengembangan *Smart City* di Kota Tangerang Selatan

### 3. Bagi pembaca

Dapat menambah pengetahuan dan keinginan untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait *Smart City* baik di Indonesia maupun di Kota Tangerang Selatan dan Kabupaten/Kota lainnya.

## 1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis

### 1.5.1. Penelitian Terdahulu

<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul dan Tahun</b>	<b>Tujuan</b>	<b>Metode</b>	<b>Hasil</b>
Siti Widharetno Mursalim	“Implementasi Kebijakan Smart City Di Kota Bandung” (2017)	Mengetahui dan mensosialisasikan Pengoptimalan Implementasi Smart City Kota Bandung.	Penelitian Deskriptif	dapat diketahui bahwa sosialisasi mengenai Smart City yang belum merata, infrastruktur yang belum memadai, kurangnya pengetahuan aparat terkait Smart City serta Sistem Operasional Prosedur yang hanya mengarah pada Roadmap Walikota Bandung.
Karina Oktriastra	“Strategi Pengembangan	Membahas tentang	Pengumpulan data	Implementasi dan

	an Dan Implementasi Smart City Pemerintah Kota Pontianak” (2020)	implementasi smart city di kota Pontianak yang masih mengalami kekurangan dan hambatan dalam sumber daya, sarana, dan prasarana.	kualitatif melalui triangulasi	pengembangan smart city Pemerintah Kota Pontianak telah berjalan, melalui strategi aktif, yaitu memanfaatkan peluang melalui integrasi aplikasi, dan mengalokasikan pengembangan sumber daya manusia.
Restu Ramadhan, Ria Arifianti, dan Riswanda	“Implementasi E-Government Di Kota Tangerang Menjadi Smart City (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live)” (2019)	Mensosialisasikan Smart City atau kota pintar untuk mewujudkan kota yang semakin maju dan sejahtera, kota yang mampu memberikan kenyamanan bagi masyarakatnya terutama dalam hal pelayanan	Deskriptif Kualitatif	Kurang optimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangerang tentang aplikasi Tangerang LIVE, serta rendahnya kesiapan sumber daya manusia.
Irwan Suhartono, Iskandar Zulkarnain, dan Haryantini	“Analisis Smart People In Smart City (Analisis Perilaku	Upaya pemerintah kota dan masyarakat Tangerang Selatan	Pengumpulan data sekunder	Kendala yang dihadapi oleh Pemerintah kota Tangerang Selatan adalah kualitas sumber

	Masyarakat Tangerang Selatan Dalam Mewujudkan Kota Yang Cerdas” (2019)	mengatasi keterbelakangan perilaku masyarakat Tangerang Selatan dalam mewujudkan Smart People in Smart City.		daya manusia yang masih rendah serta penyimpangan perilaku remaja yang dapat menghambat untuk mewujudkan Smart People in Smart City.
Conorasi & Hikmawati (Conoras & Hikmawati, 2018)	“Smart City Peluang Dan Tantangan Untuk Papua Bangkit, Mandiri dan Sejahtera”	Melakukan analisis terkait peluang dan tantangan bagi Papua menerapkan Smart City	Kualitatif Deskriptif	dalam melaksanakan pembangunan <i>Smart City</i> , pemerintah perlu melibatkan partisipasi dari masyarakat dari mulai perencanaan hingga pelaksanaan <i>Smart City</i> tersebut. Hal ini tidak terlepas dari, bahwa masyarakat adalah <i>stakeholders</i> yang akan menjadi penerima manfaat atau sasaran dari kebijakan <i>Smart City</i> . Dalam temuannya juga dijelaskan bahwa

				dalam melaksanakan kebijakan <i>Smart City</i> juga dibutuhkan beberapa dorongan seperti infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang merata serta adanya integrasi dari berbagai macam sektor pelayanan publik.
Syamsul Bahri, dkk (Syamsul Bahri, Khasan Effendy, Ngadisah, 2019)	“Implementasi Kebijakan Jakarta Smart City dalam Mewujudkan Mobilitas Cerdas”	Melakukan Analisis Implementasi Kebijakan di Kota Tangerang	Kualitatif Deskriptif	implementasi <i>Smart City</i> di Kota Tangerang belum efektif. Hal tersebut dibuktikan dengan temuan kekurangan dalam berbagai indikasi misalnya komunikasi, sumber daya,

				disposisi, serta struktur birokrasi yang belum mampu mendorong pelaksanaan kebijakan <i>Smart City</i> dengan baik.
Rahmadanita (Rahmadanita et al., 2019)	“Implementasi Kebijakan Smart Government Dalam Rangka Mewujudkan Smart City Di Kota Bandung”	Menganalisis penerapan Smart City di Kota Bandung	Kualitatif Deskriptif	Implementasi <i>Smart City</i> di Kota Bandung berdampak positif bagi kelompok sasaran kebijakan tersebut. Namun, dilihat dari sisi <i>Context of implementation</i> didapati bahwa kondisi dalam

				variable tersebut tidak baik. Hal tersebut dibuktikan dengan rendahnya ketaatan dan tanggapan oleh pelaku kebijakan yang dikarenakan terdapatnya ego sektoral dari masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD).
Syamsul Bahri, Khasan Effendy, Ngadisah,	“Implementasi Kebijakan Smart City Dalam	Mewujudkan pelayanan publik berkualitas di	Deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Mewujudkan pelayanan publik berkualitas di Kota Tangerang yang

dan Sampara Lukman	Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Tangerang.” (2020)	Kota Tangerang yang dititik beratkan kepada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.		belum terlaksana secara efektif dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara faktual.
Annisa Rahmadanita, Eko Budi Santoso, dan Sadu Wasistiono	“Implementasi Kebijakan Smart Government Dalam Rangka Mewujudkan Smart City Di Kota Bandung.” (2018)	Mendeskripsikan dan menganalisis implementasi kebijakan smart government dalam rangka mewujudkan smart city di Kota Bandung.	Kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Implementasi kebijakan smart government dalam rangka mewujudkan Smart City di Kota Bandung secara umum memberikan pengaruh yang baik kepada target groups (kelompok sasaran).

### 1.5.2. Administrasi Publik

Pemahaman terkait administrasi publik, sering kali dibatasi dengan kegiatan-kegiatan seputar ketik-mengetik maupun kegiatan tata usaha. Hal tersebut tidak terlepas adanya kata “administrasi” yang dikenal masyarakat sebagai bagian dari kegiatan-kegiatan tersebut. Administrasi Publik memang memiliki kata “administrasi” di depannya, tetapi memiliki makna yang berbeda jauh dibandingkan dengan makna yang biasanya kita ketahui.

Administrasi publik ialah pemanfaatan sumber daya personel publik yang telah terorganisir dan terkoordinasi untuk merumuskan, melaksanakan, serta mengatur ketetapan kebijakan publik (Pasolong, 2013: 3).

Selain Pasolong, terdapat beberapa ahli lainnya yang juga menjelaskan mengenai Administrasi Publik (Anggara, 2016: 134; Pasolong, 2013:3):

1. Barton & Chappel: Administrasi Publik adalah sebuah kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah atau yang disebut dengan *the work of government*. Seluruh kegiatan yang melibatkan pemerintah dan juga personil yang memberikan pelayanan publik, disebut dengan Administrasi Publik.
2. Starling: Administrasi publik merupakan segala sesuatu yang dilakukan pemerintah sesuai dengan yang dijanjikan semasa kampanye. Starling melihat bahwa kebijakan publik merupakan salah satu produk politik yang perlu diselesaikan di masa jabatan.

3. Dimock & Dimock: menjelaskan bahwa administrasi publik ialah studi tentang apa yang diinginkan publik dari pemerintah dan bagaimana mereka mendapatkannya..
4. Waldo: administrasi publik merupakan manajemen dan organisasi personel dalam pemerintahan guna mencapai maksud yang sudah ditentukan.

Administrasi sebagai suatu ilmu tentu memiliki batasan-batasan atau ruang lingkup. Namun, administrasi publik memiliki keunikan dibanding beberapa ilmu lainnya, di mana terdapat kompleksitas yang bergantung pada peningkatan keperluan atau permasalahan yang ada di masyarakat (Pasolong, 2013: 8). Nicholas Henry dalam Pasolong (2013: 8-9) memaparkan terdapat tiga ruang lingkup dalam administrasi publik, yaitu:

1. Organisasi Publik: segala sesuatu yang berkaitan dengan bentuk organisasi serta sikap organisasi
2. Manajemen Publik: segala sesuatu yang berhubungan dengan sistem sertailmu manajemen, penilaian program dan produktivitas, anggaran publik, serta manajemen SDM
3. Implementasi: berkaitan dengan pendekatan kepada kebijakan publik serta penerapannya, kerahasiaannya, administrasi diantara pemerintah serta etika birokrasi.

Dalam penelitian ini, sesuai dengan judul penelitian, ruang lingkup administrasi publik yang digunakan adalah implementasi. Teori implementasi yang dipakai pada riset ini ialah Edward III. Teori ini dinilai sesuai dengan kondisi penelitian yang

didapati penulis berdasarkan observasinya. Seimplementasi kebijakan melalui beberaa Penelitian ini ingin melihat bagaimana implementasi maupun hal-hal terkait pemerintahan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam pelaksanaan *Smart City*.

### **1.5.3. Kebijakan Publik**

Kebijakan publik ialah kumpulan keputusan terkait yang dibuat oleh pejabat dan lembaga pemerintah (Anggara, 2014:5). William Dunn, seorang ahli dalam kebijakan publik, menyatakan bahwa terdapat empat ciri dari kebijakan, yaitu (Anggara, 2014: 5-6):

1. Saling kebergantungan. Kebijakan tidak dapat berdiri sendiri tanpa suatu kesatuan, tetapi ia merupakan bagian dari seluruh sistem masalah
2. Subjektivitas. Penyebab eksternal dari suatu masalah diidentifikasi, diklarifikasi, dijelaskan, dan hanya beberapa dari mereka yang diperiksa.
3. Sifat buatan. Permasalahan kebijakan dimengerti, dipertahankan, dan dimodifikasi secara sosial.
4. Dinamika masalah kebijakan. Solusi yang diusulkan untuk memperbaiki masalah pada akhirnya akan tergantung pada bagaimana orang melihat masalah tersebut.

Keempat hal tersebut memperlihatkan bahwasanya kebijakan mengandung berbagai pertimbangan, terlebih jika menyangkut khalayak umum.

Definisi umum terkait kebijakan publik kerap kali di dengar dari Thomas R. Dye (1992) dalam (Anggara, 2014), yang menjelaskan bahwa Kebijakan publik

adalah semua yang dilakukan oleh pemerintah, baik itu bertindak atau tidak. Lemieux, seorang sarjana Perancis, mendefinisikan kebijakan publik sebagai hasil tindakan yang diperoleh pemain politik dengan koneksi yang sudah ditentukan dalam upaya untuk mengatasi masalah sosial yang muncul dalam pengaturan tertentu. Ada aktivitas konstan di seluruh prosedur tersebut (Wahab, 2016: 15). Berdasarkan penjelasan ahli tersebut, dapat dikatakan bahwasanya kebijakan publik ialah suatu tindakan yang dilaksanakan pemerintah dalam menyelesaikan permasalahan publik.

Joko Widodo (Widodo, 2007) menjelaskan bahwa suatu kebijakan publik tidak lahir dengan begitu saja, terdapat serangkaian tahapan yang perlu dilalui yang dinamakan dengan proses atau tahapan kebijakan publik. Beberapa ahli memiliki pendapatnya masing-masing terkait proses kebijakan publik, salah satunya adalah Thomas R. Dye (Widodo, 2007: 16) yang menjelaskan terdapat enam proses kebijakan publik, yaitu

1. “mengidentifikasi permasalahan kebijakan
2. Menyusun agenda
3. Merumuskan
4. Mengesahkan
5. Menerapkan
6. Mengevaluasi”Selain itu, Anderson juga menjelaskan hal terkait proses kebijakan publik, yaitu (Widodo, 2007: 16):

1. *Agenda setting*
2. *Policy formulation*

3. *Policy adoption*
4. *Policy implementation*
5. *Policy assessment/evaluation*

Ripley (1985) juga menjelaskan hal terkait proses kebijakan publik yang terbagi dalam 4 tahap, yakni:

1. *Agenda Setting*
2. *Formulation and Legitimizing of goal and programs*
3. *Program implementation, performance, and impact*
4. *Decision about the future of the policy and program*

Berdasarkan pendapat ketiga ahli tersebut, secara garis besar dapat disimpulkan bahwa suatu proses kebijakan meliputi beberapa aktivitas, yaitu:

- a) Masalah dirumuskan
- b) Agenda kebijakan ditentukan
- c) Kebijakan dirumuskan
- d) Keputusan kebijakan diambil
- e) Kebijakan dilaksanakan
- f) Kebijakan dievaluasi

#### **1.5.4. Implementasi Kebijakan**

Dalam suatu proses kebijakan, terdapat salah satu tahapan, yaitu implementasi. Beberapa ahli berpendapat bahwa implementasi kebijakan adalah suatu hal yang memiliki peran signifikan sebab menentukan apakah kebijakan

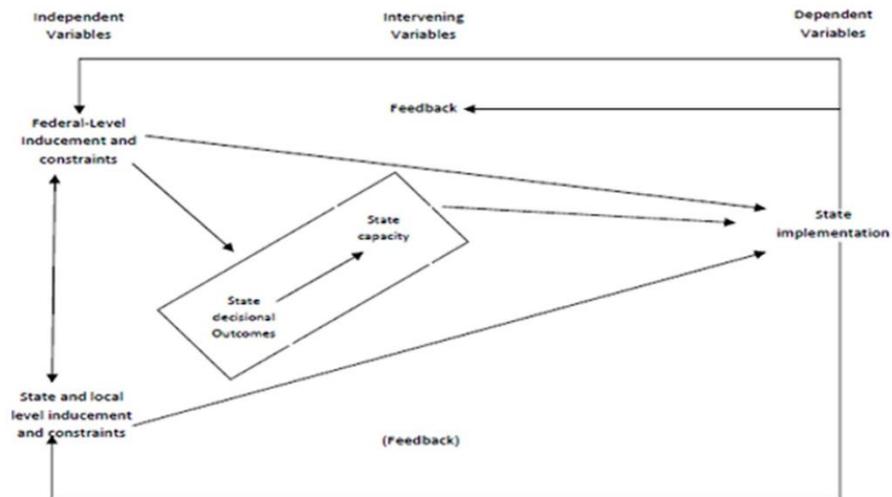
dilaksanakan dengan baik dan apakah kebijakan tersebut dapat mencapai target kebijakan dengan tepat (Wahab, 2016: 125).

Mazmanian dan Sabatier berpendapat bahwa “implementasi merupakan penerapan ketetapan kebijakan dasar, umumnya berbentuk perundang-undangan, tetapi bisa juga dalam bentuk perintah atau ketetapan badan peradilan lainnya” (Anggara, 2016: 532). Pendapat ahli lain berasal dari Van Meter dan Van Horn (Anggara, 2016: 534) yang menjelaskan implementasi sebagai “*those actions by public or private individuals (or groups) that are directed at the achievement of objectives set forth in prior policy decisions.*” Dari penjelasan ahli tersebut dapat dikatakan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu aktivitas penerapan dari sebuah kebijakan bagi aktor-aktor yang terlibat dalam kebijakan tersebut.

Penjelasan-penjelasan para ahli beserta dengan penelitiannya mengantarkan perkembangan ilmu implementasi pada model-model implementasi kebijakan itu sendiri. Beberapa ahli menjelaskan pandangannya terkait model-model implementasi yang dipakai menjadi indikator untuk mengukur keberhasilan pelaksanaan atau implementasi kebijakan. Malcolm Goggin, Ann Bowman, dan James Lester mengembangkan suatu model implementasi kebijakan yang dinamakan “*communication model*”. Model implementasi ini dikembangkan dengan tujuan mendapatkan model implementasi kebijakan yang lebih ilmiah melalui pengutamaan metode riset menggunakan variabel independen, intervening, dan dependen (Nugroho, 2009: 509). Berikut bagan model implementasi kebijakan

Model Goggin

**Gambar 1.1. Implementasi Kebijakan Goggin**



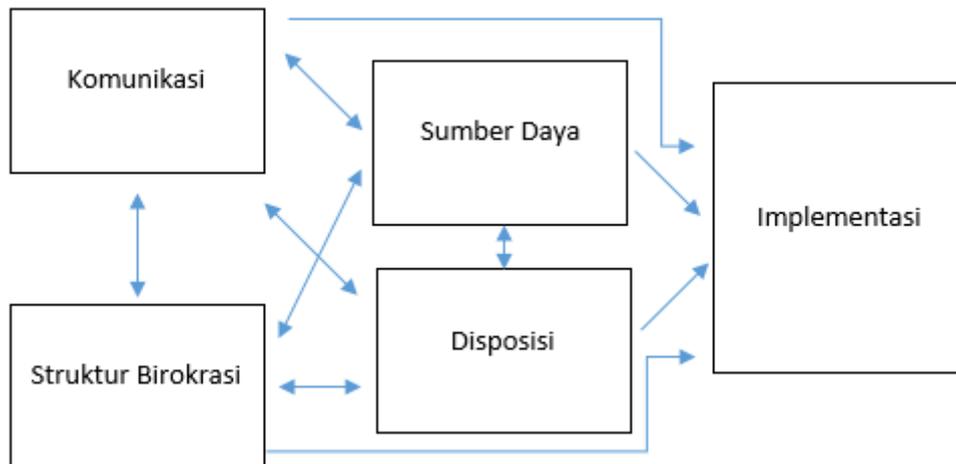
*Sumber: Nugroho, 2019*

Model selanjutnya ialah model implementasi kebijakan dari Edward III. Model tersebut adalah model yang paling klasik di antara model-model yang ada saat ini. Edward III menilai bahwa terdapat empat indikator utama dalam implementasi kebijakan, yakni:

- Komunikasi
- Sumber daya
- Disposisi
- Struktur Birokrasi

**Gambar 1.2**

### Implementasi Kebijakan Menurut Edward III



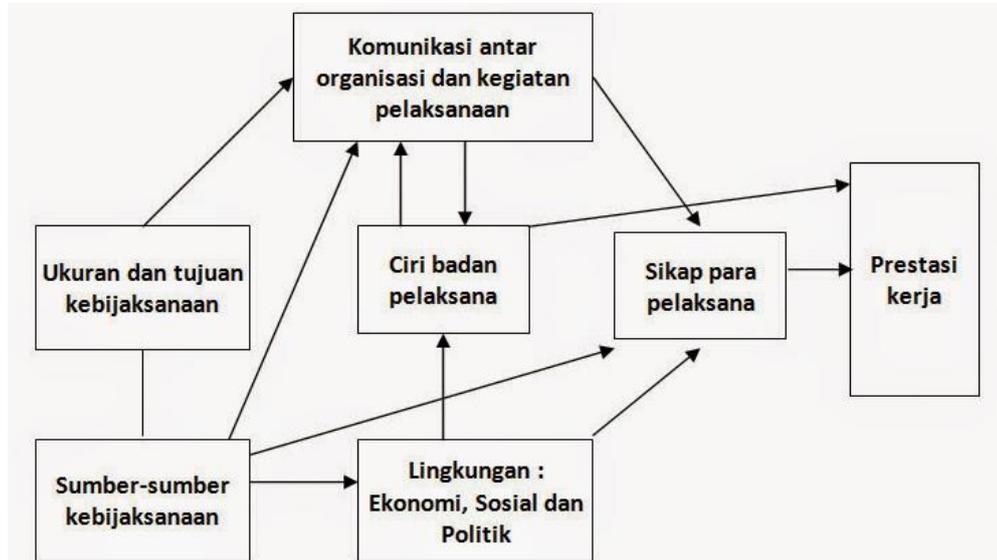
*Sumber: Anggara, 2014*

Van Meter dan Van Horn juga memperkenalkan model implementasi kebijakan. Model yang dikenalkan oleh Van Meter dan Van Horn ini merupakan model implementasi kebijakan yang pertama dan paling klasik. Dalam model ini, Van Meter dan Van Horn mengandaikan bahwa implementasi kebijakan terlaksana secara linear dari kebijakan publik, implementor dan kinerja kebijakan publik. Adapun variabel yang digunakan dalam model implementasi ini adalah (Nugroho, 2009):

1. Standar serta maksud dari kebijakan
2. Sumber kebijakan
3. Karakteristik lembaga pelaksana
4. Komunikasi antarorganisasi yang bersangkutan serta aktivitas penerapan
5. Perilaku seluruh pelaksana
6. Lingkungan ekonomi, sosial, dan politik.

**Gambar 1.3**

Model Implementasi Kebijakan Van Meter dan Van Horn



Sumber: Wahab, 2016

Pada riset ini, penulis memakai variable yang dijelaskan pada model implementasi kebijakan dari Edward III. Model tersebut dipilih karena mengandung unsur-unsur sebagaimana yang penulis perlukan ketika melaksanakan penelitian di lapangan.

### 1.5.5. Smart City Kota Tangerang Selatan

Smart City adalah wujud kota berbasis layanan teknologi guna meningkatkan perkembangan wilayah khususnya aspek pelayanan publik (Gunartin, 2018: 34). Konsep Smart City ini diangkat untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang terdapat dalam pembangunan suatu daerah.

Pengembangan Smart City menjadi penting bagi pembangunan suatu daerah untuk meningkatkan kualitas, mulai dari masyarakat hingga pemerintah sebagai pelayan publik. Hingga saat ini, Smart City didorong untuk meningkatkan kualitas

pelayanan kepada masyarakat dari pemerintah. Hal tersebut dipilih karena kurang maksimalnya pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat yang dibuktikan dengan rendahnya kualitas pelayanan kepada masyarakat tersebut. Oleh sebab itu pemerintah mulai memfokuskan pengembangan Smart City pada Smart Government.

Griffinger dkk menjabarkan terdapat enam dimensi dalam *smart city* yang merupakan dasar implementasi konsep tersebut di tujuh puluh kota di Eropa. Berikut penjabaran keenam dimensi tersebut beserta dengan indikator masing-masing dimensi:

**Tabel 1.1**

Dimensi Smart City Griffinger

<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>
<b>Smart Economy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovative spirit</li> <li>• Entrepreneurship</li> <li>• Economic image &amp; Trademarks</li> <li>• Productivity</li> <li>• Flexibility of labour market</li> <li>• International embeddedness</li> <li>• Ability to transform</li> </ul>
<b>Smart People</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Level of qualification</li> <li>• Affinity to life long learning</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Social and ethnic plurality</li> <li>• Flexibility</li> <li>• Creativity</li> <li>• Cosmopolitanism/Open-mindedness</li> <li>• Participation in public life</li> </ul>
<b>Smart Governance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation in decision making</li> <li>• Public and social services</li> <li>• Transparent governance</li> <li>• Political strategies &amp; perspectives</li> </ul>
<b>Smart Mobility</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Local accessibility</li> <li>• International accessibility</li> <li>• Availability of ICT-infrastructure</li> <li>• Sustainable, innovative and safe transport systems</li> </ul>
<b>Smart Environment</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attractivity of natural conditions</li> <li>• Pollution</li> <li>• Environmental protection</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sustainable resource management</li> </ul>
<b>Smart Living</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultural facilities</li> <li>• Health conditions</li> <li>• Individual safety</li> <li>• Housing quality</li> <li>• Education facilities</li> <li>• Touristic attractiveness</li> <li>• Social cohesion</li> </ul>

*Sumber: Griffinger, dkk, (2007)*

Dari keenam dimensi tersebut, pada riset ini lebih terfokus terhadap perkembangan Smart Government.

Hingga saat ini, Kota Tangerang Selatan sudah memiliki beberapa terobosan dalam pengembangan Smart City di Tangerang Selatan. Pemerintah Kota Tangerang Selatan telah mengeluarkan beberapa aplikasi terkait pelayanan publik yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat Kota Tangerang Selatan, seperti SIARAN, Tangsel Cmore City, Tangsel Belajar, PAGAR Kota Tangsel, SIMANJA, Tangselpay, SiPePohoNan, e-STTPD Kota Tangerang Selatan, LAPOR TANGSEL, SIDAP Tangsel, Mata Tangsel, dan lain-lain. Dalam penelitian ini, penulis fokus untuk menganalisis sustainability dalam program Tangselpay

## 1.6. Operasionalisasi Konsep

Pada riset ini, dilihat terdapat beberapa peristiwa yang terjadi seputar penerapan program *smart city* di Kota Tangerang Selatan. Terkait dengan pendekatan dimensi dari *smart city*, penulis menggunakan dimensi *smart city* yang dipopulerkan oleh Giffinger dalam (Cohen, 2015), sebagai berikut:

a. Smart Economy

- Implementasi pembayaran non-tunai
- Interkoneksi sektor ekonomi UMKM yang aman melalui teknologi
- Memberikan jaminan keperluan warga menggunakan pengawasan pemenuhan ekonomi berbasis keluarga

b. Smart People

- Mengembangkan masyarakat digital yang sehat, kreatif serta produktif
- Masyarakat yang mudah beradaptasi pada kemajuan teknologi baru

c. Smart Governance

- Terciptanya ekosistem teknologi pemerintahan berbasis elektronik
- Standar proses bisnis, data, teknologi dan keamanan informasi
- Kapasitas SDM menerima perubahan

d. Smart Mobility

- Meningkatkan citra kota yang tertata, taat aturan, aman, modern dan canggih
- Mengembangkan pusat inovasi

e. Smart Environment

- Penataan lingkungan yang harmonis

- Pengembangan potensi bencana menjadi sumberdaya produktif
- Pengendalian lingkungan melalui pemanfaatan TIK

f. Smart Living

- Mengembangkan daerah terpadu antara permukiman, pemerintahan, bisnis, serta pendidikan yang terpadu
- Memberi jaminan rasa nyaman serta aman kepada masyarakat dengan memanfaatkan TIK

Selain itu untuk menganalisis implementasi kebijakan Program Tangselpay, Peneliti akan memanfaatkan model implementasi kebijakan dari Edward III untuk mengategorikan fenomena-fenomena yang terjadi di Kota Tangerang Selatan seputar Implementasi program *smart city*:

a. Komunikasi

- Strategi komunikasi pemerintah maupun operator dalam melaksanakan sosialisasi aplikasi Tangselpay
- Pemahaman target kebijakan terkait dengan aplikasi Tangselpay di Kota Tangerang Selatan

b. Sumber Daya

- Kebijakan anggaran yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam mengembangkan aplikasi Tangselpay
- Kesiapan Sumber Daya Manusia dari pemerintah maupun operator Tangselpay dalam menjalankan aplikasi.
- Strategi pengembangan aplikasi Tangselpay

c. Disposisi

- Komitmen Pimpinan terhadap pengembangan aplikasi Tangselipay
- Pemahaman anggota dalam menjalankan serta mengembangkan aplikasi Tangselipay
- Komitmen pengembangan dan *maintenance* aplikasi Tangselipay

d. Struktur Birokrasi

- Kesiadaan Blue Print pengembangan aplikasi Tangselipay
- Kesiadaan *Standart Operating Procedure* (SOP) dalam operasional aplikasi Tangselipay

Selain melihat dalam lingkup model implementasi dari Edward III, penulis juga akan meneliti lebih dalam terkait sustainability dari penerapan Smart City yang ada pada Pemerintah kota Tangerang Selatan dalam menerapkan *smart governance*. Faktor *sustainability* menjadi penting untuk diteliti lebih lanjut, karena implementasi dari suatu kebijakan akan menentukan apakah program tersebut dapat berkelanjutan atau tidak.

## 1.7. Argumen Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut, maka riset terfokus pada implementasi *Smart City* di Pemerintah Kota Tangerang Selatan, dengan dimensi *Smart Governance*. Dalam penelitian ini, Penulis akan menggunakan standar dan tujuan kebijakan, sumber daya, komunikasi antar organisasi, dan penguatan aktivitas, ciri organisasi

dari komunikasi antar organisasi, keadaan sosial ekonomi dan politik, dan perilaku penyelenggara dari model implementasi Edward III.

Peneliti melihat, pemerintah Kota Tangerang Selatan telah melakukan usaha-usaha untuk menerapkan *smart city* di Kota Tangerang Selatan. Namun, dalam usaha tersebut tentu terdapat faktor pendorong dan penghambat yang berjalan beriringan selama usaha tersebut dilakukan. Oleh sebab itu, peneliti juga akan melakukan analisis terhadap faktor pendorong maupun faktor penghambat yang terdapat dalam implementasi dimensi *Smart Governance* di Pemerintah Kota Tangerang Selatan.

## **1.8. Metode Penelitian**

### **1.8.1. Tipe Penelitian**

Peneliti menggunakan metodologi riset kualitatif pada riset ini. Metodologi riset ini mengikutsertakan usaha signifikan misalnya pengajuan pertanyaan, pengumpulan data tertentu dari narasumber, mengkaji data induktif, serta menerjemahkan data guna menggali serta memahami arti beberapa orang atau kelompok individu yang dirasa dari sosial (Creswell: 2014: 4).

Samsu (2017: 63) menjelaskan terdapat tujuh jenis riset yang ada pada riset kualitatif, yakni

- a. “Studi Kasus

Riset studi kasus merupakan riset yang memposisikan sebuah objek yang dikaji secara khusus, tapi anggapan terkait batasan objek yang bisa dikatakan sebagai “kasus” tersebut masih menjadi perdebatan sampai saat ini (Samsu, 2017: 64). Bent Flyvbjerg dalam Samsu menjelaskan bahwa metode ini dilaksanakan guna memeriksa longitudinal secara dalam pada sebuah kondisi atau peristiwa yang dikatakan sebagai kasus melalui cara yang tersistem ketika melaksanakan obeservasi, mengumpulkan data, analisis informasi, serta laporannya (Samsu, 2017: 63-64).

b. Penelitian Deskriptif

Menurut Hidayat Syah (Samsu, 2017: 65) riset deskriptif merupakan metode yang diterapkan guna memperoleh informasi sebanyak-banyaknya terkait objek riset dari sebuah permasalahan. Punaji Setyosari memaparkan bahwa riset deskripsi memaparkan atau menjabarkan sebuah kondisi, fenomena, objek apakah seseorang atau tanda suatu hal yang berkaitan dengan variable yang dapat didefinisikan menggunakan angka atau kata. Penelitian deskriptif ini sendiri dapat dibedakan ke dalam enam bagian, yaitu 1) studi kasus; 2) survei; 3) studi perkembangan; 4) studi tindak lanjut; 5) analisis dokumenter; 6) analisis kecenderungan

c. Penelitian Tindak Kelas

Merupakan riset yang mengarah pada implementasi tindakan yang bermaksud meningkatkan kualitas atau menyelesaikan permasalahan sebuah kumpulan subjek yang diteliti serta mengidentifikasi tarah kesuksesan atau dampak tindakan tersebut agar selanjutnya dilakukan tindakan yang sifatnya menyempurnakan atau menyesuaikan pada keadaan atau situasi, supaya didapatkan perolehan positif (Samsu, 2017: 67).

d. Penelitian Fenomenologi

Adalah strategi riset yang mana peneliti menganalisis hakikat pengalaman individu terkait sebuah peristiwa.

e. Penelitian Etnografi

Penelitian etnografi sebenarnya merupakan aktivitas riset guna mengerti cara seseorang melakukan interaksi serta kerja sama melalui peristiwa yang diamati setiap hari.

f. Penelitian Grounded Theory

Merupakan suatu riset yang bermaksud guna mengembangkan sebuah teori tingkat menengah langsung dari analisis data.

g. Penelitian Sejarah

Adalah jenis riset yang mengarah agar mengkaji aspek sejarah dari sudut pandang saat ini.”

Berdasarkan tipe-tipe riset tersebut, pada riset ini peneliti memakai tipe studi kasus. Tipe ini dipilih karena penulis menitikberatkan fokus penelitiannya pada program Tangselpay

### **1.8.2. Situs Penelitian**

Berdasarkan fokus riset yang dikaji oleh peneliti, yakni Implementasi Smart Governance di Kota Tangerang Selatan, maka riset ini akan dilaksanakan di Kota Tangerang Selatan serta di lingkungan Pemerintah Daerah kota Tangerang Selatan

### **1.8.3. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian ialah Subjek penelitian yang kredibel diperlukan untuk mempengaruhi pilihan yang dibuat tentang desain studi, pengumpulan data, dan analisis data.

Dalam penelitian Kualitatif, peneliti merupakan instrumen riset paling pokok. Kedudukannya sering kali disebut sebagai *Human Instrument*. Sebagai *Human Instrument* peneliti bertugas memutuskan fokus riset, menentukan narasumber selaku sumber data, melaksanakan pengumpulan data, mengevaluasi kualitas data, mengkaji, menerjemahkann, serta menyimpulkan (Sugiyono: 2009: 222)

Informan adalah mereka yang memberi perincian dan pembenaran tentang keadaan latar belakang penelitian. Karena tidak mungkin mengidentifikasi

informan dalam penelitian kualitatif dengan kepastian 100%, pendekatan pemilihan informan ini menggunakan strategi *purposive sampling*, yang melibatkan pemilihan informan berdasarkan tujuan tertentu. *Teknik Snowball Sampling* yang digunakan meliputi pemilihan informan sampai data dan informasi yang diperoleh dinilai layak untuk penelitian selanjutnya (Pasolong, 2012: 161-162).

Riset Kualitatif awalnya memutuskan satu *key informan* yang selanjutnya akan memilih informan berikutnya agar mendapatkan informasi secara mendalam. Informan pada riset ini, yakni Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Tangerang Selatan.

#### **1.8.4. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

##### **1. Sumber Data Primer**

Data primer, menurut Pasolong (2012:70), adalah fakta yang dikumpulkan oleh pengumpul data (peneliti) langsung dari subjek penyelidikannya. Data yang diperoleh serta diproses oleh perusahaan yang merilis atau memakainya dikenal sebagai data primer. Wawancara dan observasi lapangan menghasilkan data utama untuk penelitian ini, yang kemudian peneliti eksploitasi. Hasil wawancara yang dilaksanakan

dengan sejumlah informan yang peneliti temui secara pribadi menjadi dasar data dalam riset ini.

## 2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang dikumpulkan dari sumber informasi lain tentang topik yang diteliti. Catatan, literatur, makalah laporan, dan sumber lain yang relevan dengan penyelidikan ini adalah contoh data sekunder.

### 1.8.5. Sumber Data

Pada riset kualitatif terdapat sumberdata yang dipakai yakni :

#### 1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan dan didapatkan langsung dari asalnya. Pada riset ini, informan diwawancarai secara langsung untuk mengumpulkan data primer.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder berasal dari penelitian akademis atau sumber informasi lain, seperti makalah yang berhubungan dengan inisiatif *Smart City* di Kota Tangerang Selatan.

Pada perihal tersebut peneliti tidak melakukan tindakan langsung mendapatkan data dari asalnya, namun peneliti berperan selaku pengguna data yang berupa studi literatur buku-buku yang berkaitan dengan topik riset. Data sekunder dalam riset ini diperoleh dari laporan penelitian terdahulu, profil dan dokumen-dokumen Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Tangerang Selatan,

jurnal, internet, pedoman penelitian, aturan undang-undang, serta sumber lainnya yang dapat menunjang laporan riset.

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

Menurut Sugiyono (2010: 410) teknik pengumpulan data adalah tahap pertama dalam sebuah penelitian, karena pengumpulan data merupakan tujuan mendasar dari penelitian. Wawancara, catatan tertulis, atau campuran keduanya dapat digunakan untuk pengumpulan data. Peneliti menggunakan berbagai metode pengumpulan data dalam penyelidikan ini, yaitu:

##### **1. Wawancara**

Wawancara dikenal sebagai Pertemuan antara dua orang ketika informasi dan ide dipertukarkan melalui sesi tanya jawab (Sugiyono, 2010: 410). Dalam keadaan dan kejadian yang tidak dapat ditentukan dengan observasi, peneliti akan mendapatkan tambahan informasi yang mendalam tentang partisipan dengan melakukan wawancara.

##### **2. Dokumentasi**

Dokumentasi ialah rekaman peristiwa yang telah terjadi, dan mungkin berbentuk teks, foto, atau karya seni yang sangat besar. catatan tertulis seperti jurnal, sejarah hidup, dongeng, biografi, peraturan, atau

kebijakan. Gambar dapat digunakan untuk mewakili dokumen dalam bentuk gambar, gambar hidup, gambar, dll..

### **1.8.7. Analisis dan Interpretasi Data**

Menurut Rossman dan Rallis dalam Creswell (2014: 274) Analisis data adalah proses berkelanjutan yang mendorong pertimbangan data yang cermat sepanjang waktu serta penyelidikan analitis dan pembuatan catatan singkat.

Menurut Cresswell, beberapa metode analisis data yang digunakan pada riset kualitatif diantaranya:

a. Mengolah serta menyiapkan data untuk dikaji

Meliputi menyalin audio, memindai dokumen, memasukkan data dari lapangan, atau mengelompokkan data menurut sumber informasinya.

b. Membaca keseluruhan data

Menciptakan pemahaman yang luas tentang pengetahuan yang telah Anda peroleh dan pertimbangkan signifikansinya secara keseluruhan. Peneliti terkadang membuat catatan khusus atau pengamatan umum mengenai data pada titik ini.

c. Mengkaji secara rinci *coding* data

*Coding* adalah langkah mengelola data atau informasi menjadi tulisan sebelum mengartikannya (Cresswell, 2014:276).

d. Mengimplementasikan proses coding guna memaparkan setting, orang-orang, kategori, serta tema yang hendak dikaji

Peneliti bisa menciptakan kode-kode untuk mendeskripsikan seluruh informasi untuk selanjutnya dianalisis. Kemudian menerapkannya guna membuat beberapa tema kecil; yang kemudian peneliti bisa menggunakan lebih jauh tematersebut guna dianalisis secara menyeluruh.

- e. Mengalisis ulang deskripsi serta tema berbentuk narasi atau laporan kualitatif.

Pendekatan yang paling populer dalam menyampaikan perolehan analisis adalah pendekatan naratif. Pendekatan ini terdiri dari pembahasan terkait terjadinya fenomena, tema khusus atau terkait dengan hubungan keduanya.

#### **1.8.8. Kualitas Data**

Validitas data adalah metode yang digunakan untuk memverifikasi kebenaran temuan penelitian dengan menggunakan teknik tertentu (Cresswell, 2014: 286). Validitas ditentukan oleh seberapa yakin peneliti, partisipan, atau pembaca secara keseluruhan bahwa temuan penelitian itu benar. Teknik validitas data yang disarankan Cresswell adalah antara lain:

- a. Triangulasi sumber data yang tidak sama melalui pemeriksaan bukti yang diperoleh dari sumber tersebut serta memanfaatkannya guna membangun justifikasi tema

- b. Mengimplementasikan *Member Checking* melalui pembawaan ulang laporan akhir atau deskripsi ke hadapan partisipan guna memeriksa keakuratan laporan tersebut.
- c. Memberikan penjelasan rinci tapi ringkas dari temuan penelitian. Ringkasan ini harus berhasil dalam meringkas lingkungan studi dan menangani setidaknya satu aspek dari pengalaman peserta.
- d. Dengan mempertimbangkan potensi bias pafa riset ini, riset bisa menciptakan narasi yang terbuka dan jujur yang menjelaskan prasangka yang mungkin mereka masukkan ke dalam karya.
- e. Memaparkan informasi yang tidak sama negatif yang bisa melawan tema lainnya. Peneliti bisa melakukannya melalui pembahasan bukti terkait sebuah tema.
- f. Peneliti harus mengidentifikasi kolaborator yang datanya dievaluasi. Untuk meningkatkan ketepatan temuan studi, terlibat dalam pertanyaan dan tanggapan dengan peneliti lain. Untuk membahas penelitian kualitatif,.
- g. mengikut sertakan auditor dalam mereview kembali seluruh proyek penelitian

