

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini, populasi global menyebar di kawasan perkotaan. Hampir negara di seluruh dunia, mayoritas memiliki penduduk yang menetap di perkotaan maupun masyarakat yang melakukan tren urbanisasi. Apabila arus ini terjadi terus-menerus, pada 2050 nanti diprediksikan oleh International Electrotechnical Commission (IEC), bahwasannya populasi penduduk yang mendiami kawasan perkotaan akan mencapai angka 66%. Yang mana angka tersebut menjadi tantangan bagi pemerintah daerah masing-masing untuk bisa menyeimbangi kebutuhan penduduk dengan sumber daya yang tersedia, termasuk energi, air bersih, masalah ekonomi, permasalahan sosial sampai dengan keseimbangan lingkungannya. Maka dari itu, butuh adanya suatu sistem yang dapat mengatur itu semua dan dapat menguraikan tantangan serta permasalahan sosial tersebut sedikit demi sedikit.

Seiring dengan perkembangan zaman juga, kawasan perkotaan menjadi salah satu area dimana arus mobilisasi yang terjadi sangat tinggi. Hal ini diakibatkan oleh adanya daya tarik kawasan perkotaan sendiri bagi masyarakat pendatang (Wahyudi dkk., 2022). Seperti menurut data dari *World Bank*, pada tahun 2045 diprediksi akan ada 70% penduduk Indonesia yang bermukim di kawasan perkotaan atau jika digambarkan dengan angka yaitu sebanyak 220 juta jiwa. Jumlah tersebut akan sangat mempengaruhi pertumbuhan kota itu sendiri yang juga tidak menutup kemungkinan akan menimbulkan permasalahan sosial yang baru.

Permasalahan sosial tersebut dapat berupa permasalahan pelayanan publik, ekonomi, kependudukan, sosial, bahkan lingkungan.

Kota Bandung sebagai salah satu bagian dari beberapa kota besar di Indonesia menjadi salah satu contoh perkotaan yang memang memiliki permasalahan yang cukup kompleks dalam penyelenggaraannya. Merujuk kepada Masterplan Bandung Kota Cerdas (2022), permasalahan di Kota Bandung sangatlah kompleks dan berkembang, sehingga dirasanya bahwa solusi-solusi konvensional itu kurang bisa mengejar kecepatan pertumbuhan permasalahan yang terjadi. Maka dari itu, perlu adanya solusi yang lebih inovatif (*smart*) agar bisa menjawab persoalan yang terjadi. Di sini, Kota Bandung mengambil langkah dengan memanfaatkan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang nantinya menjadi landasan utama pembangunan perkotaan secara cerdas.

Pada masa kini terdapat sebuah konsep yang dinamakan sebagai *smart city* atau konsep kota cerdas yang memiliki pendekatan sangat dinamis, populer, dan *fashionable* untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi yang ada (Borsekova dkk., 2018). Konsep *smart city* ini pula merupakan transisi yang mengubah sudut pandang kota dengan model konvensional menuju kota yang siap merespon tantangan urbanisasi, khususnya lagi di abad ke-21 (Praharaj & Han, 2019).

Perwujudan konsep *smart city* tidak hanya merujuk pada sebuah konsep untuk merespon tantangan urbanisasi tersebut, namun juga untuk mengatasi permasalahan perkotaan di era *modern*. Tentu di dalam pelaksanaannya butuh banyak dukungan dari pihak yang memang bisa memberikan peranannya untuk bisa

mentransformasikan daerahnya untuk bisa menjadi kota pintar. Sehingga untuk mengubah kota menjadi sebuah kawasan dengan konsep *smart city* ini butuh peranan dari perwakilan politik, administrator, warga negara, pengusaha, atau pun *stakeholders* lainnya untuk bisa mengembangkan konsep tersebut (Caragliu dkk., 2011).

Keberadaan *smart city* ini pada dasarnya tidak hanya untuk menjadi resolusi permasalahan perkotaan saja. Namun juga memiliki sebuah tujuan untuk berupaya meningkatkan kualitas hidup masyarakatnya termasuk tempat tinggal dan ekosistem perkotaan itu sendiri. Tujuan lain dari *smart city* itu pula bisa dikatakan sebagai alat untuk bisa membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih efisien dikarenakan di dalam *smart city* ini, seluruh aktor itu terlibat dalam interaksi di dalamnya (Wahyudi dkk., 2022).

Konsep *smart city* yang dijelaskan oleh pakar *smart city* yaitu Winarno (2017) yang menyebutkan bahwa pelaksanaan *smart city* tidak hanya bergerak di arah pelayanan publik dan peningkatan infrastruktur TIK saja, namun juga dengan adanya infrastruktur tersebut justru dapat membantu mobilitas sosial yang memadai.

Dari perkembangannya secara global, proyek *smart city* sudah berkembang pesat di negara-negara dunia, seperti contohnya di Cina, Korea Selatan, serta negara berkembang lainnya (Allam & Newman, 2018). Indonesia sendiri mengacu pada *IESE Cities in Motion Index* termasuk ke dalam 80 besar negara dunia yang telah menjalankan proyek *smart city*. Implementasi *smart city* di Indonesia bisa dikatakan sudah mulai diadaptasi oleh banyak pemerintah daerah. Pertama, hal tersebut

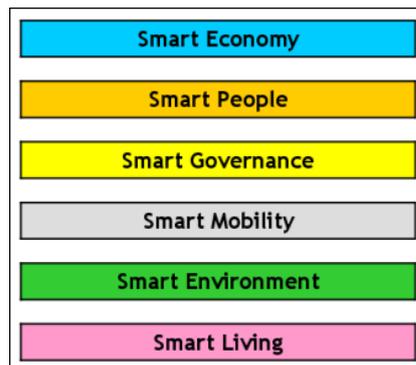
dipacu oleh adanya ide mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Daerah yang sudah diatur dalam Pasal 386 hingga Pasal 390 BAB XXI tentang Inovasi Daerah dalam UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Penerapan *smart city* di Indonesia juga diprotokoli oleh adanya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 yang menargetkan di tahun 2045 nanti setidaknya sudah ada 100 kota yang mengoperasikan *smart city* dalam tata kelola pemerintahannya.

Kedua, dikarenakan keberadaan *smart city* dapat menyelesaikan permasalahan kota yang cukup kompleks, maka dari itu akan ada alternatif atau cara bagi sebuah kota untuk bisa layak huni walaupun secara bersamaan arus penduduk urban masih berjalan secara deras (Wicaksono, Asta, M. Rafi, 2021).

Serta yang ketiga, yaitu dikarenakan adanya Gerakan Menuju 100 *Smart City* yang merupakan program bersama dari Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian PUPR, Bappenas dan Kantor Staf Kepresidenan. Dimana isi dari Gerakan tersebut bertujuan untuk membina Kabupaten/Kota dalam menyusun strategi atau Masterplan *Smart City* sehingga pelaksanaannya nanti dapat dimaksimalkan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat maupun dalam rangka mengakselerasikan potensi yang ada di masing-masing daerah (Kemenkominfo, 2017).

Untuk bisa membangun *smart city*, terlebih dahulu yang harus dilakukan adalah kesiapan sebuah pemerintah daerah untuk bisa menyiapkan elemen utamanya. Kemudian, baru bisa masuk ke dalam tiga elemen utama seperti: struktur, infrastruktur, dan suprastruktur (Masterplan Bandung Kota Cerdas, 2022).

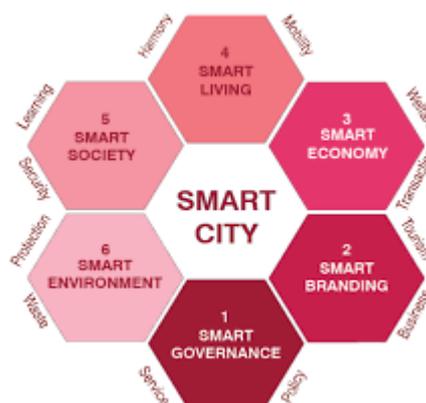
Selain itu, *framework* berikutnya yaitu dari enam dimensi *smart city* sendiri. Keenam dimensi ini disebutkan oleh Giffinger dkk. (2007), yaitu: *smart economy*, *smart people*, *smart governance*, *smart mobility*, *smart environment*, dan *smart living*.



Sumber: Giffinger et al (2007)

Gambar 1. 1. Model Smart City menurut Giffinger

Kota Bandung pun memiliki *framework* sendiri dalam menjalankan elemen-elemen pembangunan di dalam *smart city*. Keenam dimensi tersebut merujuk kepada Citiasia Center for Smart Nation, di antaranya: *smart governance*, *smart branding*, *smart economy*, *smart living*, *smart society*, dan *smart environment*.



Sumber: Smart City Citiasia Center

Gambar 1. 2. Model Smart City (Citiasia Center)

Apabila merujuk kepada definisi *smart city* milik ASEAN, yakni sejalan dengan keberlangsungan *smart sustainable city* atau keseimbangan kota yang cerdas dengan mengikutsertakan pembangunan ekonomi dan sosial berdampingan agar efektif dan juga dapat berguna untuk tantangan di masa depan. Sedangkan Kota Bandung sendiri memiliki definisinya sendiri yaitu *smart city* atau kota cerdas merupakan sebuah kota yang mampu mengelola berbagai sumber dayanya secara efektif dan efisien untuk menyelesaikan berbagai tantangan kota menggunakan solusi yang cerdas dan juga menyediakan infrastruktur serta memberi layanan-layanan kota yang dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakatnya.

Langkah awal *smart city* di Kota Bandung dibuat pada masa pemerintahan Ridwan Kamil di 2013 yang mencoba untuk berkolaborasi bersama orang-orang yang memang terlibat aktif dalam pelaksanaan Masterplan *Bandung Smart City* (LAPI, ITB, 2013). Dari situ, kemudian pada tahun 2014 Kota Bandung berhasil membawakan hasil berupa penerbitan 394 aplikasi yang menunjang *smart city* secara masif yang diperkirakan keberhasilannya mencapai persentase 70% sudah bisa menyelesaikan permasalahan perkotaan (Sholeh, 2019).

Tahun 2014 juga disebut sebagai tahun dimana *Bandung Smart City* mulai gencar dilaksanakan. Awal kemunculan *Bandung Smart City* dilaksanakan sesuai dengan arahan Keputusan Walikota Bandung Nomor 130/Kep.860-Bappeda/2014 tentang Dewan Pengembangan Bandung Kota Cerdas (*Smart City*). Kemudian setelahnya lahirlah sebuah *Master Plan I* periode 2013-2018 melalui kesepakatan Pemkot Bandung dengan PT. Telekomunikasi Indonesia serta Diskominfo Kota Bandung tentang pengembangan dan implementasi *Bandung Smart City*. Kemudian

pada periode ini didapatkan hasil bahwasannya secara umum implementasi *smart city* sudah memberikan dampak yang positif bagi kelompok sasaran. Namun masih ada ketimpangan yang terjadi di dalam konteks implementasinya yang menunjukkan hasil kurang memuaskan akibat dari adanya ego sektoral para OPD pengelola data yang minim komitmen untuk bisa mengelola *update* aplikasinya (Rahmadanita dkk., 2018).

Kemudian pada tahun 2018, melanjutkan *master plan* sebelumnya, Kota Bandung kembali menyelenggarakan konsep *smart city* yang kali ini didasari oleh adanya Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 1470 Tahun 2018 tentang Rencana Induk Bandung Kota Cerdas (*Master Plan Bandung Smart City*) Periode 2018-2023. Dimana dalam periode ini lebih menyoroti kemampuan kota untuk bisa mendorong kemajuan kota yang lebih efektif serta transparatif melalui sistem pelayanan publik berbasis teknologi secara *real time* bagi masyarakat Kota Bandung (Rahmadanita dkk., 2018).

Pada saat ini Kota Bandung melanjutkan dan mempertahankan konsep *smart city* untuk bisa terus membaik dari sebelumnya. Oleh karena itu, definisi *smart city* yang dijalankan kali ini yaitu, kota yang mampu mengelola berbagai sumber daya secara efektif dan efisien untuk menyelesaikan berbagai tantangan kota menggunakan solusi yang cerdas dengan menyediakan infrastruktur dan memberikan layanan-layanan kota yang dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakatnya. Di dalam *master plan* periode 2018 – 2023 ini pun menyoroti kepada *quality of life*, sehingga semua program dari keenam dimensi *smart city*

berorientasi kepada peningkatan kualitas hidup masyarakat Kota Bandung (Rencana Induk Bandung Kota Cerdas, 2022).

Dari adanya enam dimensi *smart city* yang dijalankan oleh Kota Bandung, fokus penelitian ini akan membahas seputar pelaksanaan *smart governance* yang memang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi tata kelola pemerintahan Kota Bandung. Secara pengertiannya, *smart governance* ini merupakan tindakan bagaimana sebuah organisasi mengelola tata kelola pemerintahannya secara cerdas dan juga cepat, efektif, efisien, responsif, komunikatif, serta berkelanjutan agar bisa meningkatkan kinerja birokrasinya melalui inovasi dan adopsi teknologi yang ada.

Smart governance ini sering kali menjadi unsur utama penyelenggaraan *smart city* di kabupaten/kota karena direkomendasikan untuk bisa menjadi basis keberhasilan dimensi *smart city* lainnya. Apabila melihat kepada indikator pelaksanaan *smart governance*, terdapat tiga pola besar yang harus diimplementasikan ke dalam unsur tata kelolanya, yaitu: adanya pelayanan (*service*), birokrasi (*bureaucracy*), serta kebijakan (*policy*).

Dari ketiga unsur yang mengukur penyelenggaraan *smart governance*, yang pertama yaitu adanya layanan publik (*public service*) yang memanfaatkan teknologi untuk bisa memberikan pelayanan yang lebih inovatif dan kreatif. Di dalam unsur ini pun, pemerintah harus mampu untuk bisa menyediakan pelayanan administrasi kepada masyarakat dengan menggunakan sistem *smart governance* yang mendukung layanan administrasinya. Sebagai contohnya, di Kota Bandung sudah ada platform yang menyediakan layanan secara transparan dan akuntabel melalui BANDUNG SADAYANA atau “Semua Digital Layanan Kota” yang bisa diakses

melalui smartcitybandung.go.id atau lewat aplikasi di *Playstore* yang bernama Bandung Sadayana. Selain itu, ada juga layanan perizinan seperti Hayu/Gampil, *E-Punten*, Salaman, serta Pemuda yang langsung terintegrasi dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.

Pada unsur *smart governance* lainnya yaitu unsur birokrasi (*bureaucracy*), pemerintah daerah harus mampu membangun birokrasi yang efisien, efektif, adil, transparan, akuntabel, dan bebas korupsi. Serta yang terakhir yaitu adanya unsur kebijakan public (*public policy*) yang merupakan cara pemerintah daerah untuk bisa membangun budaya dan praktik *citizen-centered polic* yang mana semua kebijakan itu diambil berbasis saran dan turut serta mengakomodasi masyarakat pada saat pengambilan keputusannya. Keikutsertaan masyarakat disini dapat dialokasikan melalui adanya Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) dan lain-lain.

Pada Evaluasi Smart City Bandung (Diskominfo Bandung, 2022), sepanjang tahun 2021, Kota Bandung mendapatkan penilaian 3,71 dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo). Kemudian di tahun selanjutnya yaitu pada penilaian berdasarkan pelaksanaan sepanjang 2022, predikat Kota Bandung semakin membaik dengan meningkatnya nilai menjadi 3,88 (bandung.go.id). Menurut Asesor Kemenkominfo, Kota Bandung unggul dalam pencapaiannya yang mendominasi di sisi *smart government*. Meskipun *smart governance* yang dijalankan Kota Bandung ini lebih ke memberikan layanan publik secara *online* dan *real time*, namun juga dampaknya tidak hanya pada sektor publik tetapi kepada masyarakat juga (bandung.go.id).

Keberadaan *smart governance* dapat dikatakan sudah sangat membantu baik organisasi sektor publik maupun masyarakat dalam mengakses pelayanan publik yang tersedia. Namun seperti yang dikatakan oleh Asesor Kemenkominfo melalui portal bandung.go.id (2023), Kota Bandung masih harus mendukung keberadaan *smart society* yang bisa mendukung percepatan pelaksanaan *smart city* di Kota Bandung juga untuk bisa meningkatkan efisiensi pelaksanaan *smart governance*. Sebagian masyarakat juga masih ada yang lebih memilih untuk menggunakan layanan secara manual, padahal pada saat ini Kota Bandung hampir seluruh pelayanan publik yang tersedia sudah bisa diakses melalui *platform* yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung.

Selain uraian berkenaan dengan evaluasi *smart city* yang diberikan oleh Asesor Kemenkominfo, penelitian ini pun tidak lepas dari hasil penelitian sebelumnya yang membahas berkenaan dengan implementasi *smart city* maupun *smart governance* di dalam tata kelola pemerintahan. Penelitian yang berjudul “Analisis Implementasi *Masterplan Smart City* Kota Semarang dalam Mewujudkan SPBE dalam Pelaksanaan Adminduk Berbasis Android” yang mana penelitian tersebut membahas tentang penyelenggaraan *smart city* yang tertuang di dalam masterplan sudah sesuai atau belum. Dengan menggunakan penelitian kualitatif deskriptif, hasil penelitiannya mengatakan bahwa Kota Semarang sudah menjalankan konsep *smart city* secara baik namun penunjangnya yaitu aplikasinya masih kurang optimal dan sering error, kekurangannya berfokus pada aplikasi penunjang (Ridwan dkk., 2021).

Penelitian serupa yaitu berjudul, “Evaluasi Tingkat Pelaksanaan Konsep *Smart City* di Kota Bandung” yang berfokus dari adanya permasalahan sosial Kota Bandung dan penggunaan IT untuk bisa mengatasi permasalahan tersebut. Penelitiannya menggunakan *mix method* dengan hasilnya yaitu pelaksanaan konsep *smart city* secara keseluruhan sudah di atas 50%, namun ada satu dimensi yang masih rendah yaitu di bagian *smart mobility* yang diakibatkan oleh kurang optimalnya infrastruktur yang tersedia dengan dukungan IT untuk melaksanakan mobilitas perkotaan secara cerdas. Namun untuk dimensi *smart people* mendapatkan hasil survey masyarakat yang paling tinggi yaitu 67% yang artinya masyarakat Kota Bandung dan sumber dayanya sudah terkelola cukup baik (Aini & Syaodih, 2019).

Penelitian lainnya yaitu berjudul, “Kontribusi Warga Digital di Media Sosial dalam Penerapan Bandung *Smart City*” yang membahas keenam dimensi *smart city* lebih tepatnya pada implementasinya di Kota Bandung ini yang melihat lebih jelas kepada kolaborasi masyarakatnya secara tidak langsung membangun kolaborasi antara pembuat kebijakan dengan masyarakat dan menyelesaikan permasalahan perkotaan secara bersama. Meskipun demikian, menurut penulis bentuk partisipasi pun yang diberikan tidak hanya dukungan namun juga dapat berbentuk candaan, hujatan, bahkan kebencian di media sosial (Setyaning dkk., 2022).

Maka dari itu atas uraian di atas, timbul sebuah pertanyaan apakah penyelenggaraan *smart governance* di Kota Bandung sudah optimal dalam tujuannya untuk pembangunan *smart city*. Kemudian, penelitian ini melihat bagaimana peranan pemerintah daerah untuk bisa mengimplementasikan konsep *smart governance* ini yang merupakan basis dasar penyelenggaraan *smart city* yang

juga dapat dilihat mulai dari implementasinya sampai dengan faktor yang mempengaruhi keberjalanan *smart governance* sampai dengan mendapatkan predikat sebagai tata kelola pemerintahan terbaik se-Indonesia pada 2022. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul, “Implementasi *Smart Governance* dalam Mewujudkan *Smart City* di Kota Bandung”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian juga uraian di atas, agar masalah dalam penelitian dapat dijelaskan secara spesifik, maka perlu adanya suatu fokus penelitian atau pertanyaan penelitian. Sehingga selain adanya penjelasan lebih lanjut, juga dapat menggambarkan permasalahan pokok yang diteliti. Maka dari itu, pertanyaan penelitian yang akan dikaji lebih lanjut yaitu: “Bagaimana Implementasi *Smart Governance* dalam mewujudkan penyelenggaraan *Smart City* di Kota Bandung?”

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Implementasi *Smart Governance* dalam mewujudkan penyelenggaraan *Smart City* di Kota Bandung.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari segi teoritis maupun segi praktis sebagai berikut:

1.4.1. Kegunaan Akademis, yaitu:

Diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan pemikiran dalam pengembangan Ilmu Pemerintahan dan secara khusus berkenaan tentang implementasi *smart governance* atau pun penyelenggaraan *smart city*.

1.4.2. Kegunaan Praktis, yaitu:

Diharapkan dapat dijadikan bahan pemikiran agar menjadi bahan masukan dan koreksi terhadap permasalahan yang berkaitan langsung dengan Implementasi *Smart Governance* dalam mewujudkan *Smart City* di Kota Bandung baik kepada Pemerintah sebagai saran untuk penyempurnaan maupun bagi *stakeholders*.

1.5. Kerangka Teori

1.5.1. Implementasi Kebijakan

Kebijakan publik memiliki beberapa tahapan atau siklus di dalamnya. Tahapan implementasi ini berada di tengah-tengah siklus kebijakan yang keberadaannya sangat krusial. Ada delapan tahapan kebijakan publik (Jenkins, 1978). Yaitu, inisiasi, informasi, pertimbangan, keputusan, implementasi, evaluasi, dan penghentian (*termination*) apabila sekiranya kebijakan publik tersebut tidak cukup efektif atau bahkan menimbulkan masalah baru di lapangan.

Implementasi biasanya membahas tentang bagaimana sebuah kebijakan dipraktikan di dalam aksi nyata suatu tata kelola pemerintahan. Pengertian akan implementasi itu sendiri diketahui sebagai studi perubahan (Jenkins, 1978). Yaitu bagaimana sebuah implementasi bisa melakukan suatu perubahan yang terjadi. Perubahan tersebut terjadi bisa melalui kehidupan politik, bagaimana organisasi tersebut di luar dan di dalam sistem politik bisa menjalankan urusannya, bagaimana interaksinya satu sama lain, apa saja motivasi dan motif dari adanya tindakan, sampai dengan alasan mengapa terjadi perbedaan tindakan di dalamnya.

Kemudian merujuk kepada (Parson, 2005), ada pun model *top-down* yang saat ini menjadi dipakai oleh dasar mengimplementasikan kebijakan yang pada dahulunya ini dibuat sebagai kritikan terhadap model rasional. Model *top-down* ini lebih melihat bagaimana seorang pelaku birokratis di lapangan. Aktor yang terkenal mengemukakan pendekatan *top-down* ini adalah George C Edward III yang dikenal sebagai pendekatan implementasi melalui *direct and indirect impact on implementation*. Ada pun empat variabel utama yang dibahas di dalam keberhasilan kebijakan publik dalam menerapkan pendekatan implementasi di lapangan (Wahyudi, Widowati, Nugroho, 2022), seperti:

1. Komunikasi, dalam tahap implementasi ini, komunikasi diartikan sebagai efektif atau tidaknya suatu implementasi kebijakan ini berawal dari runtutnya informasi yang diberikan oleh pembuatan keputusan. Apakah pembuat keputusan tersebut sudah paham atau

tidak dengan apa yang mereka lakukan atau tidak. Menurut Edward III, keberhasilan komunikasi harus melewati tiga tahapan ini:

- 1) Transmisi, untuk menghindari distorsi komunikasi di tengah jalan pada saat pelaksanaan implementasi kebijakan ini, maka dari itu harus adanya sebuah tingkatan birokrasi yang jangan sampai terjadi miskomunikasi di dalamnya.
 - 2) Kejelasan, di sini tentunya untuk bisa menyalurkan informasi secara runtut harus adanya kejelasan di dalamnya pada saat proses komunikasi para birokrat berlangsung. Informasi yang disampaikan harus jelas dan tidak ambigu.
 - 3) Konsistensi, perintah yang diberikan oleh para birokrat untuk bisa menjalankan implementasi kebijakan ini di lapangan haruslah konsisten dan tidak berubah-ubah dalam kurun waktu yang panjang atau pendek.
2. Unsur kedua yaitu kaitannya dengan sumber daya di dalamnya. Karena dalam tahapan implementasi kebijakan, efektif atau tidaknya kebijakan akan sangat terpengaruh dari adanya sumber daya yang dimiliki oleh birokrasi tersebut. Menurut (Edward III, 1980) sumber daya yang optimal dimiliki oleh sebuah organisasi itu terdiri atas: *staff, information, authority, facilities: building, equipment, land, and supplies*.
3. Unsur selanjutnya yaitu adanya disposisi, yang diartikan sebagai sikap terhadap implementasi yang akan berpengaruh kepada tujuan yang

- akan dicapai. Biasanya sikap yang diberikan oleh pelaksana kebijakan ini cenderung akan berpengaruh kepada hasil kebijakan, baik atau buruknya suatu sikap akan mempengaruhi output kebijakan.
4. Terakhir, birokrasi yang sangat berpengaruh besar terhadap jalan atau tidaknya suatu kebijakan. Karena keberadaan birokrasi ini cukup besar andilnya terhadap intervensi pejabat publik. Maka dari itu, sebelum implementasi kebijakan dijalankan, perlu adanya sikap netral yang dimiliki oleh suatu birokrasi.

1.5.2. Smart City

Keberadaan konsep kota cerdas atau *smart city* didukung oleh adanya kemajuan teknologi informasi, serta komputer. Sehingga muncul istilah dan konsep *smart city* yang dijalankan oleh pemerintah sebagai inovasi di sektor tata kelola pemerintahannya. Dengan adanya *smart city*, bisa meningkatkan peranan pemerintah dan kedekatannya kepada masyarakat. Dikarenakan di dalam *smart city* ini modal utamanya adalah metode cerdas, pendekatan cerdas, pengembangan cerdas, dan aplikasi cerdas (Zubizarreta dkk., 2016). Dari konsep yang telah disebutkan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa *smart city* merupakan pandangan baru dalam sistem tata kelola pemerintahan yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi yang mengintegrasikan sistem pengelolaan data dalam bentuk tata kelola pemerintah yang saling terhubung sehingga bisa mempermudah masyarakat dalam pengaksesan datanya dan tujuan utamanya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Smart city secara tidak langsung mengharuskan pemerintah untuk bisa saling terhubung satu sama lain bersama masyarakat dan *stakeholders* untuk bisa saling terhubung. Yang implikasinya nanti akan menghasilkan pertukaran informasi yang efektif secara *real time*. Maka dari itu, perlu adanya infrastruktur yang dapat menunjang keberjalanan hal tersebut atau suatu sistem demi menuju keberhasilan sejauh mana *smart city* tersebut dapat berjalan (Sholeh, 2019).

Tujuan lain dari adanya *smart city* adalah untuk meningkatkan ekonomi dan sosial masyarakat dengan mengikutsertakan keberadaan para aktor ekonomi atau pebisnis sebagai pendukung dalam pembangunan infrastruktur atau sistem penunjang konsep *smart city* tersebut. Dikarenakan sasaran utama *smart city* ini adalah kesejahteraan masyarakatnya, maka dari itu perlu adanya penyesuaian pelaksanaan *smart city* yang didukung oleh aplikasi keterlibatan rakyat atau *citizen involvement app* (Taylor Buck and A While, 2017).

Konsep berkenaan *smart city* ini menurut (Sholeh, 2019) sebenarnya sudah berkembang mulai dari awal tahun 1990an dimana koneksi internet sudah mulai ditemukan dan diperkenalkan. Pada periode tersebutlah, perkembangan internet membuat segalanya menjadi lebih mudah dan membuat pelayanan lebih terintegrasi dengan adanya saluran informasi yang lebih efektif yang disalurkan kepada masyarakat di perkotaan. Meskipun masih bersifat terbatas, namun pada periode itu lah konsep *smart city* di dunia mulai berkembang. Maju pada sekitar 2000an

awal, teknologi semakin berkembang dengan mempertemukan dua pihak hanya melalui satu saluran perantara saja yang memperpendek akses masyarakat yang awalnya sulit untuk mencapai infrastruktur pemerintah untuk mendapatkan layanan menjadi bisa mendapatkannya dimana saja dan kapan pun saja. Pada awalnya, konsep-konsep tersebut bernama *intercities* yang berkembang pada 2005 sampai seterusnya dan beralih nama menjadi *smart city* dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komputer menjadi lebih masif dan optimal.

Ditambah dengan permasalahan perkotaan yang cukup kompleks, maka seorang ahli *smart city* yaitu Boyd Cohen (2014) membuat enam indikator utama konsep penyelenggaraan *smart city* yang terdiri atas: *smart government*, *smart environment*, *smart living*, *smart mobility*, *smart economy*, dan *smart governance*. Sebab pelaksanaan *smart city* tidak bisa mengandalkan satu sektor saja, namun harus melihat ke seluruh aspek kehidupan sosial apabila ingin mendapatkan dampak yang signifikan bagi kemudahan akses dan kesejahteraan masyarakat.

Dimensi *smart city* tersebut tentunya memiliki tujuan yang berbeda meskipun tujuannya untuk bisa memberikan solusi yang inovatif, terintegrasi, dan berkelanjutan. Keenam dimensi tersebut adalah:

1. *Smart Governance*, yaitu tata kelola pemerintahan yang dibuat untuk bisa memberikan pelayanan lebih cepat, komunikatif, efektif, efisien, dan juga selalu melakukan evaluasi untuk bisa mengubah pendekatan konvensional di dalam tata kelola pemerintahan menuju pemerintahan

- modern* yang mengandalkan kualitas kepada sasarannya terlebih dahulu.
2. *Smart Economy*, yaitu tata kelola perekonomian yang diharapkan dapat meningkatkan ekonomi dan pembangunan di suatu kawasan perkotaan yang bisa mempersiapkan diri untuk menghadapi tantangan dan arus urbanisasi juga di masa depan maupun efek gejolak dari adanya globalisasi.
 3. *Smart People*, yaitu tata kelola untuk bisa mewujudkan masyarakat yang dinamis dan harmonis yang tinggal di kawasan perkotaan tersebut. Keberadaan *smart people* ini dapat memberikan efek yang besar terhadap indeks kebahagiaan masyarakat yang tinggal di kawasan tersebut.
 4. *Smart Mobility*, dikarenakan mobilitas sosial masyarakat perkotaan itu sangat tinggi, maka dari itu pemerintah harus bisa mengoptimalkan sumber dayanya untuk bisa mengurangi mobilitas yang tinggi itu. Meskipun mobilitasnya tinggi, setidaknya terdapat suatu aksi dari pemerintah untuk bisa mengubah mobilitas itu tidak menjadi kondisi semrawut seperti contohnya dalam pemanfaatan transportasi publik atau pariwisatanya sehingga memiliki nilai jual di dalamnya.
 5. *Smart Living*, kehidupan di sini berpengaruh dengan keberadaan *smart people* serta *smart mobility*. Dikarenakan kelayakan hidup masyarakat di sini merujuk kepada tiga elemen yang terdiri atas:

kelayakan pola hidup, kualitas kesehatan, dan moda transportasi untuk mendukung mobilitas manusia atau barang di kawasan tersebut.

6. *Smart Environment*, dimensi *smart city* yang paling akhir ini berupaya untuk bisa membangun kawasan perkotaan untuk bisa *sustainable* atau seimbang secara berkelanjutan (Cohen, 2014).

Digitalisasi tata kelola pemerintahan saat ini dikenal dengan istilah *e-government* atau yang sering dikenal sebagai bagaimana pemerintah dapat memberikan pelayanan melalui elektronik (*e-service*) yang disebarkan melalui internet atau media yang mana langkah ini sejalan juga dengan pengembangan penataan sistem manajemen informasi dan proses pelayanan public tersebut pun tentunya memanfaatkan keberadaan sistem informasi atau TIK untuk lebih optimal (Holle, 2011)

Istilah *e-government* seringkali terjadi kerancuan dengan istilah *smart city*. Keduanya memang saling berkesinambungan dikarenakan *e-government* atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) ini merupakan bagian dari *smart city*, namun keduanya jelas memiliki pengertian dan cakupan yang relatif berbeda.

Perbedaan antara *e-government* atau SPBE ini dengan *smart city* dijelaskan berdasarkan pengertian yang ditulis oleh beberapa ahli dari ITS (Susanto, 2019) *E-Government* atau SPBE merupakan pemanfaatan TIK untuk mendukung aktivitas organisasi pemerintah dan juga di dalamnya termasuk dalam upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan

publik dan manajemen internal organisasi pemerintah. Ada beberapa aktivitas yang didukung oleh *e-government*:

1. G2G (*Government to Government*), interaksi antara organisasi pemerintah baik dalam ruang lingkup internal maupun eksternal. Bisa juga digambarkan dengan interaksi antar organisasi sektor publik secara vertical atau horizontal.
2. G2C (*Government to Citizen*), aktivitas layanan pemerintah yang ditujukan kepada masyarakat ataupun interaksi masyarakat dengan pembuat pelayanan.
3. G2B (*Government to Business*), layanan pemerintah kepada kalangan bisnis atau *stakeholders* non sektor publik yang biasanya ditujukan untuk para pengakses layanan dari sektor swasta.

E-Government ini pula yang merupakan bagian dari *smart city* tentunya memiliki peranan yang besar dalam melaksanakan *smart governance* yang mana dimensi ini yang berperan paling besar dalam melaksanakan *smart city*. *Smart governance* dilaksanakan oleh satu organisasi saja yang mana lebih mengandalkan kepada pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau juga yang biasa dikenal sebagai *e-government*. *Smart Governance* juga merupakan dasar mengapa konsep *smart city* secara keseluruhan bisa berkembang dikarenakan *smart governance* diposisikan sebagai inti agar seluruh dimensi *smart city* dapat berjalan (Citiasia Smart Nation, 2015)

Indikator *smart governance* dari Giffinger dan Cohen adalah yang paling sering dijadikan sebagai landasan penelitian sebelumnya untuk bisa melihat berhasil atau tidaknya keberjalanan *smart governance* di kabupaten/kota tersebut.

Smart Governance merupakan wujud dari adanya partisipasi politik dengan tujuan untuk bisa memberikan pelayanan publik sekaligus menjalankan fungsi administrasi bagi warganya (Giffinger et al., 2007). Giffinger membagi *smart governance* kepada tiga indikator utama, yakni:

1. Partisipasi dalam Pengambilan Keputusan

Partisipasi disini dikaitkan dengan peranan publik ataupun masyarakat di dalam tata kelola pemerintahan yang dapat berupa perwakilan dari masyarakat, aktivitas politik masyarakat, kepentingan politik bagi masyarakat, serta persebaran perempuan di kota.

2. Layanan Publik dan Sosial

Peranan pemerintah sangat kental di dalam indikator ini dikarenakan pelayanan publik dan pelayanan sosial disini tentunya diselenggarakan oleh para pembuat kebijakan mengikuti permintaan dari masyarakat juga disesuaikan dengan sumber daya yang ada. Layanan ini terdiri atas: pengeluaran pemerintah daerah untuk masyarakat yang dialokasikan melalui pembangunan atau peningkatan pelayanan publik, ketersediaan tempat penitipan anak, serta kepuasan masyarakat atas mutu pendidikan yang disediakan.

3. Transparansi Tata Kelola Pemerintahan

Suatu tata kelola pemerintah disebut efektif apabila terdapat keterbukaan di dalamnya menurut Giffinger. Maka dari itu, dalam mendukung indikator keberhasilan pelaksanaan *smart governance* ini pula harus ada transparansi dari para pembuat kebijakan kepada publik. Transparansi tersebut nantinya akan menghasilkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja birokrasi pemerintahan dan juga dapat menegakkan tata kelola pemerintahan dengan kebijakannya yang anti korupsi.

Boyd Cohen (2014) pun memiliki definisi sendiri akan *smart governance* yang mana menurutnya dimensi ini merupakan komponen utama dalam keberjalanan *smart city*. Cohen pun memiliki indikator pelaksanaan *smart governance* sendiri, yaitu:

1. Pelayanan Publik Secara *Online*

Smart Governance dibuat untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik menjadi lebih efektif, efisien, dan diselenggarakan secara *real time* bagi masyarakat. Maka dari itu, lahirlah ide untuk melaksanakan pelayanan publik secara *online* sebagai salah satu indikator pelaksanaannya. Yang mana dalam menyelenggarakan indikator ini terdapat beberapa poin yang harus ikut dilaksanakan di dalamnya: prosedur pelaksanaan pelayanan secara *online*, pembayaran secara elektronik.

2. Infrastruktur

Merupakan struktur yang saling menyambung satu sama lain yang mana infrastruktur disini berkaitan erat dengan pembangunan teknologi dan informasi untuk bisa menyelenggarakan *smart governance*. Ada pun sub indikator yang mengukur pelaksanaannya: persebaran jaringan internet gratis, persebaran *broadband*, sensor, dan integrasi layanan kesehatan serta operasional keamanan di dalamnya.

3. Keterbukaan Pemerintah

Pemerintah harus bersikap terbuka akan pelayanan maupun tata kelola yang diselenggarakan sehingga masyarakat bisa mengetahui sejauh mana kebijakan pemerintah yang berjalan atau pun mendapatkan perlindungan atas data informasi yang dibutuhkan oleh pemerintah sekali pun. Sebagai contohnya, Cohen memiliki dua sub indikator yang terdiri dari: transparansi data dan aplikasi, serta privasi/keamanan aplikasi.

1.5.3 Kompleksitas Implementasi Smart City

Pada saat ini, pembangunan perkotaan sudah menuju ke basis digitalisasi, yang mana pembangunan ini searah dengan adanya dorongan dari Kemenkominfo untuk bisa membuat 100 kota di Indonesia menjalankan konsep *smart city* dalam tata kelola pemerintahannya untuk bisa membantu memberikan pelayanan informasi secara cepat, memberikan kemudahan bagi masyarakatnya, meningkatkan efisiensi tata kelola pemerintahan, dengan tujuan akhirnya yaitu bisa memberikan suatu

sistem perkotaan yang cerdas dan meningkatkan kualitas hidup di dalamnya.

Sebuah kota bisa dikatakan sebagai kota yang cerdas apabila sudah mampu untuk mengintegrasikan teknologi informasi, *internet of things*, juga komunikasi sampai level tertentu dengan tujuan akhirnya peningkatan kesejahteraan masyarakatnya (Nurhada dkk., 2019). *Smart city* juga memanfaatkan teknologi untuk bisa mengelola sumber daya yang ada di perkotaan sehingga teknologi ini diharapkan bisa mendukung kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia sebagai unsur utama pembangunan *smart city*.

Menurut Dirjen Bina Pembangunan Daerah Kemendagri (2021), dalam pelaksanaan *smart city* ini tentunya ada beberapa kendala atau tantangan yang pasti akan dihadapi. Melihat unsur utama pembangunan kota cerdas ini berasal dari adanya TIK dan sumber daya manusia, masih ada beberapa perkotaan yang belum siap mengintegrasikan sistem tersebut. Pertama, dikarenakan adanya beberapa kota yang belum bisa mengoptimalkan penetrasi TIK dalam tata kelolanya, bahkan kota-kota besar pun masih ada yang belum optimal menyelenggarakannya. Kemudian, harga perangkat penunjang pembangunan *smart city* ini juga mayoritas masih mahal sehingga masih cukup sulit untuk bisa didapatkan. Padahal, perangkat ini juga berpengaruh terhadap infrastruktur penunjang pelaksanaan *smart city* itu sendiri. Kemudian, tantangan utamanya adalah tidak seluruh masyarakat bisa menerima digitalisasi secara tanggap, jadi

akan ada kemungkinan pembangunan *smart city* ini tidak optimal apabila masyarakatnya sendiri belum siap.

Hambatan lainnya dalam pelaksanaan *smart city* biasanya bermuara kepada keamanan sistem. Ditambah lagi, sistem di perkotaan itu cukup kompleks sehingga butuh adanya suatu pengelolaan yang berpusat untuk bisa menjalankan standar pengelolaan *cyber security* di seluruh organisasi yang terintegrasi kepada *smart city* (Utomo & Hariadi, 2016). Dalam konsep *smart city*, akan banyak data penduduk yang diberikan kepada pemerintah apabila mereka ingin mengakses pelayanan, sehingga butuh adanya keamanan dasar *smart city* itu sendiri untuk bisa melindungi data pribadi penduduk dari *cyber attack*.

Dalam pelaksanaan *smart city* ini juga karena berbasis pengintegrasian sistem, masih ada beberapa UPT yang belum bisa terkoordinasikan (Gunartin, t.t.). Solusi dari adanya permasalahan tersebut yaitu bisa membangun UPT sendiri atau *command center*. Kemudian untuk melihat level permasalahan yang terjadi di implementasi *smart city* lainnya sesuai dengan laporan Kementerian PU (2015), level pelaksanaan *smart city* di beberapa perkotaan masih ada di level *scattered* secara umum dan bisa dikatakan baru sampai pada tahap konseptual saja. Selain itu, di beberapa perkotaan juga masih ada kota yang melaksanakan *smart city* itu belum punya suatu *road map* yang jelas sebagai dasar pembangunan kota cerdas. Terakhir, masih banyak perkotaan yang menganggap bahwa *smart city* ini hanya berkuat kepada pemroduksian aplikasi dalam rangka

digitalisasi perkotaan dan belum menerapkan kaidah soal pembangunan kota yang *sustainable* yang mendukung tata ruang secara cerdas atau *living lab* (Atmawidjaja dkk., 2015).

Selain itu, dari hasil penilaian selama 2017 – 2019 yang telah dilakukan oleh Kemenkominfo, terdapat beberapa tantangan yang disoroti dari hasil implementasi. Pertama, masih banyak Pemerintah Daerah yang terjebak rutinitas terkait tidak adanya APBD artinya tidak bisa mengembangkan *smart city*. Hal tersebut terjadi karena adanya nilai investasi yang cukup besar untuk bisa menciptakan *smart city* secara menyeluruh dan tidak bisa terjadi apabila hanya mengandalkan dari anggaran pemerintah kota/kabupaten saja untuk bisa memberikan proses pembangunan *smart city* secara cepat. Butuh adanya tenaga ahli untuk bisa merancang pembangunan tersebut. Yang mana, hal ini juga merupakan kesenjangan yang hadir di Indonesia karena tidak semua kabupaten/kota bisa melibatkan ide dari para tenaga ahli tersebut karena butuh modal lebih yang disiapkan.

Ada juga anggapan bahwasannya *smart city* hanyalah proyek TIK bukan revolusi budaya kerja ke sektor *modern*. Masih adanya kesenjangan antara SDM teknis daerah dan infrastruktur di antara perkotaan di Indonesia, khususnya kota/kabupaten kecil. Faktor utama kesenjangan ini terjadi karena persebaran kecepatan internet yang belum stabil di beberapa daerah, khususnya lagi di pelosok daerah. Padahal, faktor ini merupakan bagian dasar pengembangan *smart city* itu sendiri. Kesenjangan lainnya

hadir ketika tidak semua kota/kabupaten memiliki perangkat atau aplikasi yang bisa menunjang. Biaya yang dikeluarkan untuk bisa mendapatkan perangkat yang bagus itu mahal dan balik lagi kepada ketersediaan pemerintah daerah yang tidak bisa hanya mengandalkan anggaran kota/kabupaten saja. Hal ini juga yang menyebabkan konsep *smart city* sulit untuk berkembang selain di kota/kabupaten besar di Indonesia.

Terakhir, belum adanya komitmen pemimpin daerah untuk bisa melaksanakan *smart city* ini secara berkelanjutan. Masih ada beberapa daerah yang belum memiliki dewan *smart city* atau kelompok yang memang secara khusus membahas proyek *smart city* di dalamnya.

Terdapat juga perdebatan apakah *smart city* ini dijalankan menggunakan pendekatan *top-down* atau *bottom-up*. Perbincangan bahwa *smart city* ini dipandang sebagai *top-down* dalam pelaksanaan tata kelola pintar ini dimulai dari awalnya dominasi aktor yang memberlakukan program *smart city* ini pada kelompok sasaran dengan pertimbangan akan partisipasi masyarakat atau kebutuhan masyarakat yang bukan menjadi dasar utama mengapa *smart city* bisa berjalan (Burns & Welker, 2023). Pendekatan ini pun sering kali berkaitan dengan adanya “*control room*” untuk kota. Yang mana hal ini bertujuan untuk bisa menyediakan arsitektur berbasis TIK untuk meninjau aktivitas perkotaan (Breuer, dkk., 2014).

Pendekatan *top-down* ini juga menilai bahwasannya kota telah direncanakan, dibuat, dan dibangun atas adanya optimisasi pembangunan

perkotaan melalui pemikiran yang teknologis. Dengan adanya ruang kontrol milik pemerintah juga membuat *smart city* dipandang sebagai salah satu proyek yang terlalu memonitor dan terlalu banyak mengintegrasikan teknologi juga infrastruktur yang mana hal ini dapat berimbas kepada kebebasan dan privasi masyarakat yang terkontrol penuh oleh pemerintah.

1.6. Operasionalisasi Konsep

Indikator	Sub Indikator
<p>Pelayanan Publik</p> <p>Pelayanan Publik bermakna sebagai bentuk kegiatan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat.</p> <p>Dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya, instansi memanfaatkan kemajuan teknologi untuk bisa memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat secara <i>online</i> dan cerdas yang mencakup ketersediaan pemerintah untuk menyediakan layanan administrasi secara <i>real time</i>, ketersediaan sarana prasarana untuk memonitor kebutuhan masyarakat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan pemerintah untuk menyediakan layanan administrasi secara <i>real time</i>, yakni kemampuan pemerintah untuk bisa membuat fasilitas penunjang pelaksanaan pelayanan administrasi yang dapat dinilai melalui pembuatan aplikasi atau pun <i>platform</i> lain untuk memberikan akses pelayanan secara efektif dan cerdas kepada masyarakat, serta untuk melihat apakah akses terhadap aplikasi/<i>platform</i> tersebut sudah terintegrasi satu sama lain atau belum untuk bisa memudahkan masyarakat. • Ketersediaan sarana prasarana untuk memonitor kebutuhan masyarakat, yakni keberadaan

	<p>aplikasi atau <i>platform</i> milik pemerintah untuk bisa digunakan masyarakatnya dalam kehidupan sehari-hari seperti contohnya aplikasi monitoring harga pangan atau sembako atau pun integrasi pembayaran secara elektronik untuk mempersingkat waktu dan maladministrasi di pemerintahan.</p>
<p>Partisipasi Masyarakat</p> <p>Partisipasi masyarakat bermakna sebagai bentuk keterlibatan masyarakat terhadap segala bentuk pengambilan keputusan atau kebijakan yang diambil oleh pemerintah.</p> <p>Untuk bisa membangun tata kelola pemerintahan secara cerdas dibutuhkan keterlibatan masyarakat secara aktif yang mencakup pengoptimalan jaringan sosial, serta keterlibatan masyarakat dalam forum publik.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pengoptimalan jaringan sosial, yakni kemampuan pemerintah untuk mengembangkan ruang publik untuk saling berinteraksi satu sama lain yang dapat dinilai melalui akses sosial media milik pemerintah yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat atau pun melalui keberadaan layanan pengaduan. • Keterlibatan masyarakat dalam forum publik, yakni penyediaan wadah bagi masyarakat untuk bisa memberikan aspirasi atau pun inovasi bagi pembuat kebijakan.
<p>Infrastruktur</p> <p>Infrastruktur bermakna sebagai suatu fasilitas atau sarana yang dimiliki pemerintah untuk bisa menunjang keberlangsungan tata kelola pemerintahan secara cerdas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pembangunan infrastruktur TIK, yakni ketersediaan pemerintah untuk bisa membuat hidup layanan publik secara <i>online</i> ini dengan menyebarluaskan jaringan internet di sekitar pengguna layanan publik,

<p>Keberadaan infrastruktur disini berfokus kepada pembangunan infrastruktur TIK untuk bisa memfasilitasi penggunaan aplikasi yang disediakan pemerintah, keamanan data atau privasi.</p>	<p>selain itu keterjangkauan akses internet gratis yang diberikan untuk bisa mengakses pelayanan pun harus diperhatikan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keamanan data atau privasi, yakni hal yang sangat dibutuhkan oleh pengakses layanan. Dikatakan demikian karena biasanya identitas yang bisa digunakan untuk mengakses aplikasi pelayanan publik milik pemerintah itu menggunakan NIK, dari situ harus diketahui bagaimana pemerintah mengamankan data penggunanya.
<p>Keterbukaan/Transparansi Pemerintah</p> <p>Keterbukaan pemerintah dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan secara cerdas dapat membangun kepercayaan masyarakat dalam mengandalkan pelaksanaan tata kelola pemerintahan. Hal tersebut dapat meliputi: akses informasi dan data secara terbuka untuk masyarakat, laporan dari pemerintah atas aktivitas penggunaan sumber daya yang melibatkan publik, keterbukaan akan laporan/kritik/saran, dan kepuasan masyarakat dalam evaluasi penilaian tahunan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Akses Informasi dan Data Terbuka Untuk Masyarakat, yakni penyediaan data milik pemerintah yang dapat dilihat dan diakses oleh masyarakat untuk bisa melihat sejauh mana pemerintah menjalankan kebijakannya secara riil, <i>periodic</i>, juga gratis. Hal ini mendukung adanya transparansi pemerintah akan keikutsertaan masyarakat dalam proses kebijakan publik di dalamnya. • Laporan/Informasi dari Pemerintah, yakni keaslian informasi kepada masyarakat yang tidak membuat miskomunikasi. Laporan/Informasi

	<p>ini pun harus diketahui dan dikontrol oleh publik untuk bisa membuktikan bahwasannya tata kelola pemerintahan berjalan dengan bersih, efektif, akuntabel, dan cerdas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keterbukaan akan kritk atau saran, yakni sikap para aparatur untuk bisa menerima apabila terdapat keluhan masyarakat akan layanan publik yang ada. • Kepuasan masyarakat, penilaian kepuasan masyarakat ini dapat dilihat dari evaluasi tahun sebelumnya yang juga apabila nilai <i>smart governance</i> tinggi tandanya masyarakat juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
--	---

Tabel 1.6. 1 Operasionalisasi Konsep

Sumber: Analisis, 2023

1.7. Metode Penelitian

Metode penelitian yang diambil untuk menganalisis permasalahan yang diambil dalam penelitian ini berupa metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan proses untuk mengeksplor untuk memahami permasalahan sosial atau kemanusiaannya (Creswell, 2015). Penelitian kualitatif juga merupakan metode yang digunakan untuk meneliti objek yang alamiah yang datanya berupa

pemaknaan akan suatu fenomena atau keunikan dari objek tersebut (Sugiyono, 2018).

1.7.1. Tipe Penelitian

Penelitian yang merujuk pada penerapan *smart governance* di Kota Bandung melalui perspektif Implementasi Kebijakan ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif berproses pada pertanyaan penelitian dan prosedur sudah muncul, mengumpulkan data berdasarkan *setting participant*, menganalisis data secara induktif, membangun data yang merujuk pada topik, dan terakhir yaitu untuk memberikan penafsiran dari makna di balik data yang dikumpulkan tersebut (Creswell, 2015). Peneliti di dalam penelitian kualitatif itu bersifat sebagai kunci (Sugiyono, 2018)

Tipe penelitian yang dilakukan menggunakan tipe deskriptif. Karena penelitian ini berusaha untuk memberikan deskripsi dan menggambarkan fenomena yang terjadi sehingga dapat melahirkan adanya suatu pemahaman terhadap fenomena atau objek yang sedang diteliti. Selain itu, merujuk pada Sugiyono, penelitian kualitatif memiliki peneliti sebagai kunci dari penelitian yang dijalankan, karena itu juga penelitian kualitatif bersifat interpretatif. Keterlibatan peneliti yang besar di dalam suatu penelitian kualitatif akan memunculkan serangkaian masalah strategis dan personal dalam penelitian. *Output* yang didapatkan dari penelitian kualitatif dapat berupa deskripsi yang mendeskripsikan atau menggambarkan proses

implementasi yang dijalankan atau pun mendeskripsikan tahapan strategi implementasi yang dijalankan (Sugiyono, 2018).

1.7.2. Lokasi Penelitian

Penelitian kualitatif merupakan studi tentang situasi ilmiah yang tidak bisa dimanipulasi latar atau *setting* penelitiannya. Maka dari itu, penelitian ini berfokus pada pencarian data di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang ada di Jalan Wastukencana Nomor 2, Kota Bandung.

1.7.3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian terdiri atas responden atau informan yang dapat dijadikan sumber untuk mendapatkan informasi yang berkaitan langsung dengan objek penelitian yang dilakukan. Subjek tersebut di antaranya:

1. Sub Koordinator Evaluasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Diskominfo Kota Bandung.
2. Sub Koordinator Manajemen Perangkat Informasi dan Komunikasi Untuk Publik
3. Sub Koordinator Pengelolaan Aplikasi Diskominfo Kota Bandung.
4. Masyarakat Kota Bandung.

Penelitian ini memakai penggunaan penentuan subjek berdasarkan *purposive sampling*. Dimana *purposive sampling* itu sendiri merupakan teknik untuk menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu. Disini, pertimbangan tersebut berkenaan atas orang-orang yang memang memiliki

pengaruh yang besar dalam objek penelitian serta memiliki pengetahuan akan objek penelitian yang dibutuhkan. Penentuan responden atau informan sebagai sampel tersebut harus dilakukan secara tepat dan cermat. Dikarenakan orang yang pertama diwawancarai itu memiliki pertimbangan informasi dan pengalaman yang lebih akan topik dan objek yang diangkat oleh peneliti. Setelahnya, seorang informan pertama tersebut dapat menunjukkan informan lain yang lebih paham dan dapat diwawancarai untuk memperkaya informasi yang dibutuhkan untuk data penelitian peneliti.

Penelitian kualitatif merujuk pada kutipan Sugiyono, yaitu melalui wawancara dan observasi. Wawancara yang dilakukan disini berdasarkan pendekatan *in depth interview* bersama dengan informan atau responden yang memang memiliki pengetahuan yang akan digali untuk melengkapi data penelitian. Wawancaranya dilakukan secara terbuka dengan kehadiran peneliti dan informan di lokasi atau situs penelitian yang telah ditentukan serta melakukan wawancara dengan menggunakan logistik yang mendukung seperti alat rekam dan catatan yang menunjang pengambilan data oleh peneliti.

1.7.4. Sumber Data

Jenis data dalam penelitian kualitatif dapat berupa tulisan yang berbentuk kata-kata tertulis, dokumen, frasa, atau simbol yang menginterpretasikan kata dan tindakan fenomena tersebut. Tentunya sumber

data tersebut haruslah mendukung pernyataan informan ketika proses penggalan data berlangsung.

Sumber data di dalam penelitiann ini berasal dari data primer yang mana data tersebut dihasilkan dari kata dan informasi yang diberikan oleh narasumber yang telah ditentukan. Adapun data sekunder yang berasal dari hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang dijadikan referensi di dalam tulisan ini dan juga informasi berupa data-data yang dapat diakses melalui *website* milik Pemerintah Kota Bandung untuk memperkuat bukti maupun tulisan di dalamnya.

1.7.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian kualitatif merujuk pada sumber data yang diambil. Dikarenakan penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder dalam penelitiannya, maka teknik data yang dilakukan pun ada dua cara. Yaitu adanya *in depth interview* atau wawancara langsung secara mendalam kepada informan secara individual dengan mengacu pada panduan wawancara penelitian kualitatif yang nantinya akan menghasilkan data langsung atau data primer. Kemudian teknik pengumpulan data lainnya yaitu adanya kajian dokumentasi yang dapat melahirkan data sekunder dari penelitian yang dapat berbentuk berupa buku pedoman pelaksanaan program kerja pemerintah, *masteplan* program inovasi tersebut, artikel, jurnal, laporan kegiatan, evaluasi program, tulisan peneliti sebelumnya, serta jenis data sekunder lainnya di luar dari hasil *in depth interview* yang dilakukan oleh peneliti.

1.7.6. Teknik Analisis Data

Analisis data terdiri atas reduksi data, penyajian data, dan *conclusion drawing verification*. Reduksi data merupakan proses pemilihan data yang berpusat pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan informasi data secara sementara atau kasarannya yang dapat terlihat dari catatan hasil penelitian di lapangan, yaitu untuk mengambil inti pokoknya yang menjurus pada fokus penelitian. Data yang telah direduksi kemudian akan menggambarkan secara jelas akan hasil pengamatan dan diharapkan dapat mempermudah peneliti. Penyajian data merupakan langkah selanjutnya dari pereduksian data. Yaitu ketika data disajikan dalam bentuk uraian singkat, struktur, hubungan antara data satu dan yang lainnya, dan lain-lain. Dari adanya penyajian data tersebut maka akan memudahkan peneliti untuk mengambil langkah selanjutnya atau bahkan menarik kesimpulan. Kemudian ada *conclusion drawing/verification* atau penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Di bagian ini, peneliti akan menemukan hal baru yang sebelumnya belum ditemukan peneliti sebelumnya atau memberikan pemahaman baru akan objek penelitian yang sebelumnya masih abu-abu atau belum jelas.