

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka untuk melaksanakan percepatan reformasi birokrasi, pemerintah terus melakukan perbaikan dan pengembangan pada sistem pemerintahan, khususnya pada sistem pemerintahan elektronik yang terintegrasi atau sering disebut dengan *E-Government*. Konsep ini dikembangkan guna menghadapi tantangan di era teknologi seperti sekarang karena jika pemerintah tidak mengikuti perkembangan yang ada, maka pemerintah akan mengalami kesulitan untuk memenuhi tuntutan publik dalam bidang pelayanan publik yang cepat, efisien, efektif dan transparan (Rahmatullah, 2021). Contoh dari perwujudan adanya *E-Government* adalah terealisasinya *smart city* (Rahmadita, 2018).

Smart city menjadi sebuah gebrakan baru pada peradaban di jalur pemerintahan. Konsep kota cerdas ini mengusung pendekatan yang fleksibel, tren, dan modern, selaras dengan kemajuan teknologi saat ini (Borsevoka dkk, 2018) . Menurut Prof. Suhono Harso yang dikutip oleh Siti Widharetno (2017), *smart city* atau kota cerdas merupakan konsep pengembangan dan pengelolaan perkotaan yang memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) guna menghubungkan, memantau, dan mengelola berbagai sumber daya kota secara lebih efektif dan efisien. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas layanan bagi masyarakat serta mendorong pembangunan yang berkelanjutan. Dengan kata lain, *smart city* adalah sebuah konsep kota cerdas yang sengaja dirancang dengan memanfaatkan teknologi untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam

melakukan aktivitasnya. Dalam pembangunan *smart city* penerapan teknologi dihubungkan atau diintegrasikan dengan infrastruktur fisik, ekonomi dan sosial.

Disamping itu, *smart city* hadir sebagai salah satu bentuk upaya dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah perkotaan yang kompleks (Perdana dkk, 2021). Menurut pakar *smart city*, Winarno, menyatakan bahwa *smart city* bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sehingga lebih cepat dan efisien. Selain itu, konsep dari *smart city* tidak hanya berkutik seputar pelayanan publik dan peningkatan infrastruktur teknologi saja, tetapi juga mengenai infrastruktur tersebut dapat meningkatkan dan mendorong produktivitas daerah dan daya saing ekonomi (Kemenkominfo, 2017).

Berdasarkan *IESE Cities in Motion Index* dari *IESE Business School University of Navarra*, terdapat 10 kota terbaik di dunia yang berhasil menerapkan *smart city*, diantaranya New York, London dan Paris. Selain itu, Indonesia (Jakarta) pada penelitian lain yang dilakukan oleh *Eden Strategi Institute* dan *ONG&ONG Experience Design*, masuk kedalam 50 besar *Smart Cities* dari 140 kota di dunia yang dianalisis. Implementasi *smart city* di Indonesia telah banyak diadaptasi di berbagai kota. Indonesia menargetkan pada tahun 2045, setidaknya terdapat 100 kota yang telah mengadaptasi konsep *smart city* dalam mengelola pemerintahannya. Hal tersebut semakin didukung dengan adanya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2015 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

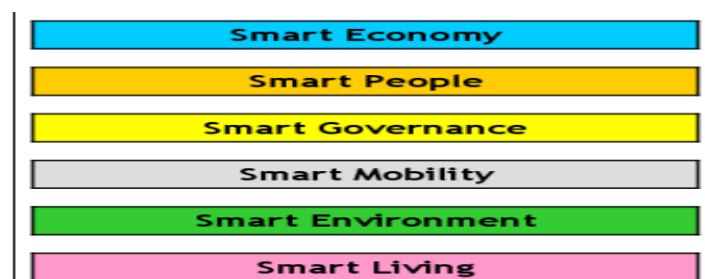
Pembangunan berbasis *smart city* seiring berjalannya waktu telah menjadi tren pembangunan kota di Indonesia dengan munculnya program yang disebut

dengan Gerakan Menuju 100 *Smart City*. Program ini diprakarsai oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian PUPR, Bappenas serta Staf Kepresidenan. Gerakan Menuju 100 *Smart City* bertujuan untuk membimbing Kabupaten/Kota dalam menyusun *Master Plan Smart City*, sehingga dapat mengoptimalkan pemanfaatan teknologi guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta mempercepat pengembangan potensi di setiap daerah. (Kemenkominfo, 2017).

Selama *smart city* diterapkan di Indonesia, terdapat beberapa permasalahan yang sekaligus menjadi tantangan bagi Indonesia. Direktur LAIP, Ibenk, menerangkan bahwa berdasarkan penilaian pada 100 kota atau kabupaten dari tahun 2017-2019, Tantangan dalam penerapan *smart city* di Indonesia umumnya berkaitan dengan permasalahan pemerintah daerah yang terjebak dalam rutinitas birokrasi (No APBD, No *Smart City*), di mana konsep *smart city* sering kali dipandang hanya sebagai proyek TIK, bukan sebagai transformasi budaya kerja. Selain itu, keterbatasan kapasitas teknis SDM, ketimpangan infrastruktur TIK di berbagai wilayah, serta minimnya komitmen dari pemimpin daerah turut menjadi hambatan dalam pengembangannya (Kemenkominfo, 2020). Selain itu, latar belakang setiap daerah atau kota yang berbeda-beda menyebabkan penerapan konsep *smart city* juga berbeda. Perbedaan potensi daerah yang terdiri dari sumber daya alam dan sumber daya manusia menjadi kunci awal dimana langkah awal konsep *smart city* akan dibangun (Utomo, 2016). Maka dari itu, diperlukan perencanaan dan kesiapan bagi pemerintah daerah untuk bisa menjalankan konsep *smart city* dengan baik.

Kota Madiun merupakan salah satu kota di Indonesia yang telah mengadopsi konsep *smart city* dalam pengelolaan pemerintahannya. Titik awal Kota Madiun sebagai kota yang menerapkan *smart city* diprotokoli pada pemerintahan Wali Kota Madiun, Drs. H. Maidi, S.H, MM, M.Pd atau yang biasa disebut dengan Pak Maidi. Dimulainya penerapan konsep ini ditandai dengan dilaksanakannya *Memorandum of Understanding* (MoU) dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika pada tahun 2018. Kemudian, pada tahun 2019 menjadi tahun dimana pembangunan *smart city* di Kota Madiun dilaksanakan. Tentu pembangunan yang terjadi didasari oleh peraturan perundang-undangan, yaitu terbit Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 45 Tahun 2022 tentang *Master Plan Smart City* Kota Madiun Tahun 2019-2024. Terdapat lima aspek utama yang menjadi komponen kajian *smart city* di Kota Madiun, yaitu *nature*, struktur, infrastruktur, *culture*, dan suprastruktur (*Master Plan Smart City* Kota Madiun, 2019).

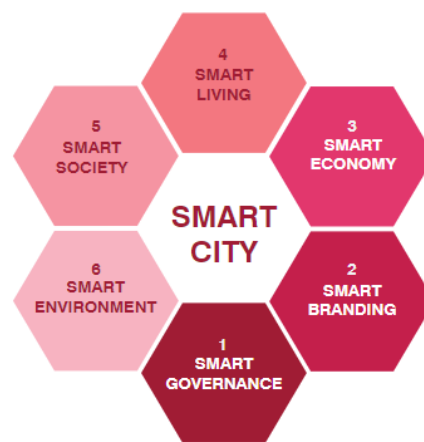
Adapun dalam *smart city* sendiri mempunyai beberapa dimensi. Menurut Giffinger, dkk (2007) dimensi-dimensi tersebut mencakup *smart governance*, *smart economy*, *smart living*, *smart environment*, *smart people* dan *smart mobility*.



Gambar 1.1 Dimensi *Smart City* menurut Giffinger

Sumber : Giffinger, dkk (2007)

Sementara itu, Kota Madiun dalam menjalankan aspek utama yang menjadi komponen *smart city* mempunyai dimensi yang sedikit berbeda dari dimensi yang disebutkan oleh Giffinger. Dimensi *smart city* di Kota Madiun lebih mengacu pada konsep yang dikembangkan oleh *Citiasia Center for Smart Nation*, yang mencakup *smart governance*, *smart branding*, *smart economy*, *smart living*, *smart society*, dan *smart environment*.



Gambar 1.2 Dimensi Smart City Citiasia Center

Sumber : *Citiasia Center for Smart Nation (2015)*

Dari keenam dimensi *smart city* tersebut, *smart governance* direkomendasikan sebagai dasar keberhasilan pembangunan *smart city* (Susanto, 2019). Hal ini berbeda dengan Kota Madiun yang memfokuskan pembangunannya pada dimensi *smart branding*. Menurut Scyt (2015) yang dikutip oleh Ahmad Fajar Rahmatullah (2021), perencanaan *smart governance* menjadi salah satu aspek yang krusial karena *smart city* dimulai dari *smart governance*. Tanpa *smart governance*, mewujudkan *smart city* menjadi hal yang sulit atau bahkan tidak mungkin. *Smart governance* merupakan suatu sistem tata kelola pemerintahan yang berfokus pada transformasi pola birokrasi tradisional menjadi lebih komunikatif, cepat, efisien,

efektif, dan terus-menerus melakukan perbaikan secara berkala dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) (*Master Plan Smart City Kota Madiun*, 2019). *Smart governance* ini memuat tiga elemen inti tata kelola, yaitu pelayanan atau *service*, birokrasi atau *bureaucracy* dan kebijakan atau *policy*.

Pada Evaluasi *smart city* tahun 2022 yang dilakukan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kota Madiun mendapatkan nilai 3,64 (Diskominfo Sukoharjo, 2022). Nilai tersebut bisa dikatakan cukup tinggi. Kota Madiun juga meraih penghargaan Top Digital dari *IT Works* tiga tahun berturut-turut. Selain itu, menurut penelitian yang dilakukan oleh Lely Rizky Handayani, dkk (2022), *smart city* Kota Madiun, khususnya pada dimensi *smart governance*, semua aplikasi telah dinyatakan aktif dan beroperasi, tetapi ada beberapa aplikasi yang menunggu aktivasi Surat Keputusan dari dinas atau Wali Kota Madiun.

Sehubungan dengan hal di atas, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun telah menciptakan sebanyak 179 aplikasi yang mana bertujuan untuk menunjang pelayanan publik di Kota Madiun. Beberapa aplikasi yang aktif dan beroperasi dapat diakses melalui website smartcity.madiunkota.go.id. Aplikasi tersebut diantaranya adalah aplikasi yang menyediakan layanan untuk membuat surat keterangan, yaitu Pecel Tumpang, ada pula aplikasi untuk perizinan online yang dinamakan MASS atau *Madiun Single Submission* dan aplikasi pengaduan, yaitu Awak Sigap dan *Service Desk*. Selain itu, Menurut Buku 2 *Master Plan Smart City Kota Madiun*, dalam *roadmap smart governance* dijelaskan bahwa terdapat aplikasi unggulan, yaitu aplikasi Pendekar atau Pelayanan Dekati Rakyat yang

dapat diunduh melalui *playstore*. Namun, dalam praktiknya, aplikasi yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Madiun belum sepenuhnya berfungsi dengan baik. Selain itu, masih banyak warga Kota Madiun yang belum mengetahui keberadaan aplikasi online yang telah disediakan oleh pemerintah setempat (Putri, 2021).

Dari uraian di atas menunjukkan adanya masalah dari penerapan *smart governance* di Kota Madiun. Dengan demikian, muncul pertanyaan apakah penerapan *smart governance* di Kota Madiun sudah berjalan dengan semestinya untuk pembangunan *smart city*. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka peneliti melaksanakan penelitian dengan judul “Analisis Penerapan *Smart Governance* Di Kota Madiun”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, pertanyaan penelitian yang akan dikaji lebih lanjut, yaitu “Bagaimana Penerapan *Smart Governance* di Kota Madiun?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan *smart governance* di Kota Madiun.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun manfaat praktis, yang dijelaskan sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini secara umum diharapkan dapat memberikan pengetahuan serta pemikiran tambahan dalam bidang Ilmu Pemerintahan

dan secara khusus tambahan pengetahuan serta pemikiran yang berkenaan dengan penerapan *smart governance*.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan penguasaan fungsi dalam keilmuan yang dipelajari oleh peneliti selama menempuh pendidikan kuliah dan diharapkan memberikan kontribusi terkait penerapan dan pengembangan pengetahuan yang diperoleh oleh peneliti dari Program Studi Ilmu Pemerintahan, Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro

b. Bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas dan menambah jumlah penelitian ilmiah yang dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berfokus pada penerapan *smart governance*.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk masyarakat dalam meningkatkan pemahamannya mengenai penerapan *smart governance*.

d. Bagi Pemerintah Kota Madiun

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah terhadap permasalahan yang secara langsung berkaitan dengan penerapan *smart governance* di Kota Madiun.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini tidak jauh dari hasil modifikasi penelitian sebelumnya. Penelitian terdahulu digunakan untuk mengkaji perbedaan dari penelitian yang akan diteliti dengan penelitian sebelumnya. Adanya penelitian terdahulu membantu penulis dalam proses penelitian berupa banyaknya referensi pustaka.

Pertama, Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Siti Widharetno Mursalim (2017) dengan judul "Implementasi Kebijakan *Smart City* di Kota Bandung" yang mana bertujuan untuk memahami proses pembangunan dan pengelolaan *smart city* di Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan teori model implementasi kebijakan publik dari George C. Edward III, dan metode yang diterapkan adalah analisis deskriptif melalui wawancara dan studi literatur. Hasil dari penelitian adalah implementasi kebijakan *smart city* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung masih menghadapi tantangan dalam hal sosialisasi yang merata, terutama kepada SKPD dan dinas lainnya. Akibatnya, banyak masyarakat yang belum memahami konsep *smart city*. Proses sosialisasi program ini membutuhkan waktu yang panjang serta dukungan aktif dari pemerintah dan warga. Untuk mendukung *smart city*, Pemerintah Kota Bandung harus menjadi *smart government* terlebih dahulu, sehingga lebih mudah mendorong masyarakat menjadi *smart people*. Dari aspek sumber daya, teknologi seperti sensor, CCTV, dan GPS

digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data guna meningkatkan pelayanan publik. Dalam hal Sumber Daya Manusia (SDM), program *smart city* di Bandung melibatkan kolaborasi antara praktisi, teknokrat, budayawan, akademisi, serta elemen masyarakat, yang kemudian membentuk Dewan *Smart City*. Dari aspek disposisi, para pelaksana telah memberikan dukungan maksimal untuk menjadikan Pemerintah Kota Bandung sebagai *smart government* sesuai dengan *roadmap* yang telah ditetapkan. Sementara itu, dari aspek struktur birokrasi, keberhasilan program *smart city* sangat dipengaruhi oleh hubungan antara *smart government* dan *smart people*. Saat ini, sistem birokrasi di Pemerintah Kota Bandung dianggap sebagai salah satu yang terbaik dalam mendukung implementasi *smart city*.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Fajar Rahmatullah (2021) dengan judul "Analisis Penggunaan Konsep *Smart Governance* dalam Paradigma *Smart City* di Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur" yang mana bertujuan untuk menganalisis penerapan *smart governance* di Kabupaten Tanjung Jabung Timur dalam kerangka *smart city*. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kabupaten Tanjung Jabung Timur telah berhasil menjalankan tiga komponen utama dari konsep *smart governance* menurut Boyd Cohen. Pertama, *Enabling Supply & Demand Side Policy*, yaitu kebijakan yang mendukung peran aktif pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat dalam membangun kota cerdas. Kedua, *Transparency & Open Data*, yang menjamin transparansi informasi dan memudahkan akses data bagi publik. Ketiga, ICT

(*Information, Communication, and Technology*) & *E-Gov*, yang mencakup penggunaan teknologi informasi dalam pelaksanaan pemerintahan dan layanan publik yang dapat diakses oleh masyarakat. Aplikasi Sabak *Smart Center* dalam konteks *E-Government* telah mencakup tiga jenis hubungan dalam *e-governance*, yaitu: *Government to Citizen (G-to-C)*, yang menghubungkan antara pemerintah dengan masyarakat; *Government to Business (G-to-B)*, yang menghubungkan antara pemerintah dengan sektor bisnis; serta *Government to Government (G-to-G)*, yang menghubungkan antar lembaga pemerintah. Penerapan konsep *smart governance* di Kabupaten Tanjung Jabung Timur diharapkan dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik, mempermudah berbagai aspek kehidupan, serta mendorong terciptanya pemerintahan yang lebih efisien dan cepat merespons kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Salma Hanita Putri, Iwan Permadi, dan Bahrul Ulum Annafi (2021) dengan judul "Implementasi Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 32 Tahun 2020 tentang *Masterplan Smart City* Kota Madiun Tahun 2019-2024 Terkait dalam Program Pengembangan *Smart City* di Kota Madiun (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun)" bertujuan untuk mengkaji implementasi Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 32 Tahun 2020 tentang *Masterplan Smart City* Kota Madiun Tahun 2019-2024 dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya dalam program pengembangan *smart city* di Kota Madiun. Metode yang digunakan adalah penelitian hukum yuridis empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis. Penelitian menunjukkan bahwa implementasi mengenai Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 32 Tahun 2020

tentang *Masterplan Smart City* Kota Madiun Tahun 2019-2024 masih belum optimal. Salah satu faktor utama yang berpengaruh pada implementasi ini adalah kurangnya komunikasi, yang terlihat dari masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui akan keberadaan dari aplikasi *online* yang telah disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika untuk mendukung keberjalanan pelayanan publik. Akibatnya, aplikasi yang ada kurang dimanfaatkan dengan maksimal, ditambah dengan ketimpangan pemerataan pemasangan *wifi* publik di Kota Madiun. Selain faktor komunikasi, terdapat faktor pendukung yang meliputi aspek hukum, penegakan hukum, serta ketersediaan sarana dan prasarana. Namun, implementasi juga menghadapi hambatan dari faktor masyarakat dan budaya yang mempengaruhi adopsi program *smart city* secara keseluruhan.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Lely Rizki Handayani, Yusuf Adam Hilman, Bambang Widiyahseno, dan Bambang Triono (2022) dengan judul “Evaluasi Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Pelaksanaan Program *Smart City* Kota Madiun” yang bertujuan untuk menganalisis dan mengkaji terkait evaluasi implementasi kebijakan pemerintah Kota Madiun dalam keberjalanan penerapan *smart city* pada semua dimensi. Sedangkan metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian menerangkan bahwa program pembangunan dan perangkat lunak yang dijadikan sebagai penopang dalam strategi *smart city* untuk semua dimensi sudah mencapai angka 80% pada tahun 2021 dan 20% rencananya semua aktif pada tahun 2022. Hasil dari implementasi program *smart city* di Kota Madiun Tahun 2021 memperlihatkan bahwasanya *smart city* di Kota Madiun menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam setiap dimensinya.

Pada dimensi *smart governance*, kebijakan mengenai tata kelola pemerintahan beserta seluruh aplikasi yang diterapkan telah berjalan dan berfungsi secara aktif. Sementara itu, dimensi *smart branding* telah mencapai target dan sasaran yang ditetapkan, dengan fokus pada pengembangan sistem bisnis di sektor pariwisata dan industri kreatif yang terkait dengan pariwisata. Dimensi *smart economy* menunjukkan bahwa perangkat lunak sebagai pendukung *smart city* telah beroperasi secara maksimal, dengan perhatian utama pada pengembangan ekonomi, terutama dalam mendorong kualitas dan jumlah usaha pada sektor Ekonomi Kreatif dan Pertanian. Pada dimensi *smart living*, seluruh Organisasi Perangkat Daerah dalam satuan kerja di Pemerintahan Kota Madiun telah memiliki dan secara aktif mengoperasikan aplikasi pelayanan publik untuk mendukung strategi dan tujuan pembangunan. Dimensi *smart society* telah berhasil membangun ekosistem sosio-teknis yang mengedepankan nilai kemanusiaan dan dinamis, baik di dunia fisik maupun virtual. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk menjadi lebih produktif, komunikatif, dan interaktif, serta meningkatkan tingkat literasi digital mereka. Selain itu, perangkat lunak yang mendukung dimensi ini telah berfungsi dengan baik, baik dalam aspek operasional maupun kinerja. Pada dimensi *smart environment*, tercipta sistem pengelolaan lingkungan yang baik, terpadu, dan mandiri (*Madiun Health and Comfort City*) melalui perlindungan sumber daya tanah, air, dan udara. Teknologi pelaporan dan pemantauan pencemaran tanah, air, serta udara juga telah diintegrasikan ke dalam sistem ini, untuk memastikan keberlanjutan lingkungan yang lebih baik.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Azkha Ayunda Wahyudi, Yumma Rizki W dan Alih Aji N (2022) dengan judul “Strategi Implementasi *Smart City* Kota Bandung” yang mana bertujuan untuk mengetahui implementasi dari konsep *smart city* di Kota Bandung, selanjutnya merumuskan strategi implementasi untuk diadopsi pengembangan kawasan *smart city* di Indonesia. Teori yang digunakan adalah teori mengenai implementasi kebijakan dengan dampak langsung dan tidak langsung. Sementara itu, metode yang digunakan dalam penulisan, yaitu kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi mengenai kebijakan *smart city* di Kota Bandung masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satunya adalah kurangnya sosialisasi konsep *smart city* di kalangan masyarakat serta fokus yang lebih besar pada pembangunan teknologi dibandingkan aspek manusia dan institusi. Akibatnya, penerapan *smart city* belum berjalan secara optimal. Untuk mengatasi kendala ini, diperlukan strategi yang menekankan sinergi lintas sektor, termasuk peningkatan partisipasi masyarakat dan penguatan skala ekonomi individu maupun kelompok. Dengan pendekatan ini, implementasi *smart city* di Kota Bandung diharapkan dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak dari beberapa aspek. Penelitian ini berfokus untuk mengetahui dan menganalisis penerapan salah satu dimensi *smart city* di Kota Madiun, yaitu *smart governance*. Penerapan dari *smart governance* ini dianalisis menggunakan indikator dari Boyd Cohen berupa pelayanan publik secara *online*, infrastruktur teknologi dan keterbukaan pemerintah dengan menggunakan metode kualitatif.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 *Governance*

Istilah tata kelola dapat didefinisikan sebagai suatu aturan atau pedoman yang mana terdapat langkah yang harus diambil untuk melakukan suatu tindakan yang menjadi kebiasaan melalui usaha (Raharjo, 2021). Akan tetapi, pada konteks yang lebih luas, tata kelola dapat diartikan sebagai pemanfaatan organisasi, struktur kewenangan, serta kolaborasi untuk mendistribusikan sumber daya dan mengatur atau mengontrol aktivitas dalam masyarakat atau ekonomi. (Herawati, 2022).

Pada konsep *governance* atau tata kelola pemerintahan, menurut Suwaryo (2017) *governance* merupakan cara yang dilakukan oleh pemimpin dalam membagikan kekuasaan dan mengatur serta memanfaatkan sumber daya serta menangani semua permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat yang mana didalamnya mengandung unsur demokrasi. Lazimnya *governance* diterapkan dalam proses penetapan agenda mengenai kebijakan terkait pembangunan yang melibatkan partisipasi aktif dari masyarakat. *Governance* sendiri memberikan perspektif baru dalam merumuskan kebijakan serta menentukan cara yang tepat agar kebijakan dapat mencapai sasaran yang diinginkan. Dalam implementasinya, konsep *governance* fokus terhadap aktor atau *stakeholder*, baik formal maupun informal yang memiliki peran dalam proses penetapan dan pelaksanaan kebijakan yang sudah ditentukan sebelumnya (Aminah, 2006). Dengan kata lain, tata kelola pemerintahan adalah suatu sistem pengelolaan mengenai suatu negara yang didalamnya terdapat aktor-aktor baik itu pemerintah atau pun nonpemerintah yang

saling berinteraksi untuk pengambilan keputusan dan implementasi kebijakan (Putra, 2020).

Menurut *World Bank* dalam Sujarwoto (2013), *governance* terdiri dari tiga domain utama, yaitu negara (*state*), sektor swasta (*private sector*) dan masyarakat sipil (*civil society*) yang mana saling berinteraksi satu sama lain dan melaksanakan perannya masing-masing. Negara atau institusi pemerintahan berperan sebagai aktor yang menciptakan iklim politik dan hukum yang mendukung, sementara sektor swasta bertanggung jawab untuk menciptakan lapangan pekerjaan. Di sisi lain, masyarakat sipil memiliki peran penting dalam memfasilitasi interaksi sosial, ekonomi, dan politik, serta mendorong partisipasi berbagai kelompok masyarakat dalam kegiatan politik, ekonomi, dan sosial (Sujarwoto, 2013).

Dalam proses memahami teori *governance*, pemerintah sebagai pemegang kekuasaan bukanlah satu-satunya aktor dalam pembuatan kebijakan. Terdapat aktor lainnya yang juga sama-sama memiliki kekuasaan untuk menyusun keputusan-keputusan dalam pembuatan kebijakan publik. Dwiyanto juga mengatakan tentang *governance* bahwa dalam perumusan formulasi kebijakan pemerintah sebagai penguasa bukan lagi satu-satunya aktor yang mempunyai kewenangan besar dalam proses pengambilan keputusan, akan tetapi ada juga keterlibatan publik sebagai aktor diluar pemerintah yang ikut andil menentukan kebijakan yang diputuskan.

Osborne (2006) berpendapat bahwa konsep *governance* menjelaskan bahwa kegiatan maupun program dari pemerintah yang biasanya dikelola oleh pemerintah kini melibatkan aktor eksternal seperti masyarakat sipil atau sektor swasta dalam proses pengambilan keputusan. Artinya dalam kerangka *governance*, pemerintah

tidak hanya berfungsi sebagai aktor kebijakan publik, melainkan juga membuka ruang untuk dialog dan partisipasi dalam pelaksanaan pemerintahan.

Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah membuat konsep *governance* dianggap efektif dalam menampung aspirasi rakyat pada proses pengambilan keputusan. Rhodes mengungkapkan “*The Hollowing Out of The State*” yang menggambarkan bahwa seiring waktu, terjadi pengurangan kemampuan, terutama pada level pusat pemerintahan untuk melakukan tindakan dengan efektif dan efisien. Dalam hal ini terjadi juga penurunan pada kepercayaan masyarakat terhadap hukum atau aturan yang ditetapkan, termasuk dalam hal diplomasi.

Stroker merumuskan lima parameter utama dalam implementasi *governance*, berikut ini:

1. *Governance* mencakup serangkaian lembaga atau aktor, baik berasal dari internal pemerintahan maupun dari pihak luar pemerintahan.
2. *Governance* berperan dalam mengatasi ketidakjelasan kebijakan dan memecahkan masalah sosial dan ekonomi.
3. *Governance* mengidentifikasi kapasitas aktor pemerintahan dan aktor eksternal yang terlibat dalam proses pengambilan keputusan secara kolektif.
4. *Governance* menyadari adanya jaringan aktor pada pemerintahan yang bersifat otonom.

5. *Governance* membantu untuk memahami nilai-nilai dan formulasi kebijakan yang tidak hanya fokus terfokus pada satu kekuasaan pemerintahan saja. (Stroker, 1998)

Dalam perkembangannya konsep *governance* telah bertransformasi menjadi *good governance* yang memberikan dampak signifikan terhadap penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Hal ini terlihat dengan diterbitkannya UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Good governance* menjadi salah satu tujuan utama dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di Indonesia (Agung Kurniawan & Suswanta, 2020)

Good governance dapat disebut juga dengan tata kelola pemerintahan yang baik. Awalnya teori dan konsep ini *good governance* dicetuskan oleh World Bank yang erat kaitannya dengan membantu negara berkembang. Dwi Payana (2003) menyatakan bahwa *good governance* adalah sesuatu pelaksanaan pemerintahan yang kokoh dan akuntabel, serta efektif dan efisien dalam memastikan keberlanjutan interaksi yang harmonis antara negara, sektor swasta dan masyarakat. Pada konteks *good governance* pemerintah bertindak sebagai fasilitator dan katalisator, sedangkan untuk mendorong kemajuan dalam pembangunan, keterlibatan seluruh elemen negara, termasuk sektor bisnis dan masyarakat sangat penting.

Sedarmayanti (2003) berpendapat bahwa konsep *good governance* tidak hanya meliputi pengelolaan pada lembaga-lembaga pemerintahan, tetapi juga mencakup pengelolaan semua lembaga, baik berasal dari pemerintah maupun yang bersifat non pemerintah. Istilah ini bukan hanya mengacu pada pengelolaan terhadap birokrasi pemerintahan saja, melainkan juga mencakup pengelolaan baik

dalam sektor pemerintahan maupun pada instansi atau organisasi swasta. Secara umum, tata kelola pemerintahan berkaitan dengan pengelolaan dan pelaksanaan pemerintahan yang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari perspektif fungsional atau peran pemerintah. Dari sisi fungsional mengenai *governance*, penting untuk menilai apakah pemerintah telah beroperasi secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan atau sebaliknya pemerintahan tidak berjalan efektif dan mengalami ketidakefisienan.

Menurut UNDP, penyelenggaraan *good governance* pada dasarnya harus ada pelibatan *stakeholder* yang meliputi pemerintah (*government*), nonpemerintah (*private sector*) dan masyarakat (*society*). *Good governance* dapat tercipta dengan baik apabila unsur pemerintah, rakyat, dan sektor privat bersinergi (Karso, 2022). Sebaliknya, penyelenggaraan ini akan buruk apabila salah satu dari unsur tidak bersinergi sehingga menyebabkan kegagalan dalam proses tata kelola. Agar dalam proses tata kelola pemerintahan semua *stakeholder* dapat saling bersinergi dibutuhkan partisipasi, akuntabilitas, dan interaksi yang saling bertanggung jawab.

Selanjutnya, dalam penyelenggaraan *good governance*, Rahardjo Adisasmita (2011) merumuskan tiga konsep utama *good governance* yang meliputi:

1. Transparansi

Aspek ini menekankan pada keterbukaan pemerintah dalam menyampaikan informasi yang akurat, jelas dan relevan sehingga masyarakat bisa menjangkau dan mengakses setiap kebijakan, tindakan dan keputusan yang diambil oleh pemerintah. Keterbukaan informasi dalam aspek ini meliputi keterbukaan dalam hal penyusunan anggaran,

program kerja, kebijakan publik dan hasil pembangunan yang dapat diakses melalui *website* resmi, media massa maupun forum publik.

2. Akuntabilitas

Pemerintah sebagai unsur yang memiliki kewenangan dan kekuasaan mempunyai tanggung jawab kepada masyarakat yang tidak hanya pada laporan pertanggung jawaban, tetapi juga pertanggung jawaban yang dapat dipercaya pada masa depan. Artinya, setiap penyelenggaraan tugas, hasil akhir kegiatan pemerintahan, pembangunan yang dilakukan pemerintah, penggunaan anggaran maupun dampak kebijakan yang diterapkan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat dan pihak terkait sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mampu memberikan jaminan bahwasannya tindakan atau kebijakan yang dilakukan memberikan manfaat jangka panjang dan berkelanjutan.

3. Efektif dan efisien

Setiap kebijakan yang dikeluarkan dan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Maka dari itu perlu prinsip efektif dan efisien. Efektivitas berkaitan erat dengan tingkat keberhasilan dari suatu tujuan atau target dari adanya kebijakan atau tindakan yang diambil. Hal ini menekankan pada setiap kebijakan, tindakan maupun pelayanan harus fokus pada hasil yang memberikan dampak nyata kepada masyarakat. Sedangkan, efisien berkaitan erat dengan bagaimana sumber daya yang ada baik berupa waktu, uang dan tenaga digunakan secara optimal untuk

mencapai hasil yang diinginkan. Prinsip efisiensi ini menekankan pada penghindaran terhadap pemborosan dengan menggunakan sumber daya seminimal mungkin.

Dengan demikian, tata kelola pemerintahan yang baik dalam dalam pembagian kekuasaan dan sumber daya melibatkan bukan hanya pemerintah sebagai pihak utama, tetapi juga sektor swasta dan masyarakat sipil dalam pengambilan keputusan serta penerapan kebijakan. Proses ini mengedepankan tiga prinsip utama, yaitu transparansi, akuntabilitas serta efektif dan efisien.

1.6.2 Smart City

Perkembangan teknologi dan informasi saat ini membawa dampak yang sangat besar bagi masyarakat. Melalui teknologi dan informasi, konsep *smart city* membuka peluang dan kesempatan bagi masyarakat untuk menikmati layanan yang lebih baik, berpartisipasi dalam membuat keputusan, menemukan banyak hal baru yang berguna untuk meningkatkan kualitas hidup mereka (Saputro, 2019).

Smart city menjadi sebuah impian bagi kota besar di seluruh dunia. Konsep tersebut pertama kali dikembangkan oleh IBM (*International Business Machine*) tahun 2000-an (Patel & Pandhya, 2014). *Smart city* dirancang dengan mengintegrasikan teknologi dan informasi pada sistem dan infrastruktur (Soni, 2019). Namun, sulit bagi sebuah kota jika hanya mengandalkan teknologi untuk menjadi *smart city*, tetapi juga perlu integrasi dengan elemen lain seperti *smart governance*, *smart economy*, *smart living*, *smart environment*, *smart people*, dan *smart mobility* (Winkowska dkk, 2019).

Selanjutnya, menurut Kementerian Dalam Negeri yang dikutip oleh Abdurrozaq & Oris (2019), *smart city* dipandang sebagai konsep yang mengintegrasikan perencanaan kota dengan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi. Bertujuan untuk menciptakan kota yang modern, berkembang, dan layak huni. Konsep ini juga berfokus pada peningkatan produktivitas daerah dan memperkuat daya saing ekonomi.

Kemudian merujuk pada *smart city* menurut Dardak (2014) yang dikutip oleh Atmawidjaja, dkk (2015) dalam bukunya “Kajian Pengembangan *Smart City* di Indonesia”, sebagai berikut :

“*Smart City* adalah pemanfaatan teknologi agar kota lebih cerdas dan efisien didalam pemanfaatan sumber daya (menghemat biaya dan energi), meningkatkan pelayanan dan kualitas kehidupan dan sehingga mereduksi tapak ekologi, mendukung inovasi dan ekonomi karbon rendah.”

Di dalam *smart city* terdapat suatu keharusan bahwa aktor pemerintahan dan masyarakat harus saling terhubung satu sama lain. Hal tersebut dilakukan untuk memantau atau pun menyampaikan aspirasi yang berhubungan dengan penyelenggaraan kebutuhan dan sarana prasarana atau infrastruktur (Wahyudi dkk, 2022). *Smart city* sendiri bertujuan untuk mendirikan kota yang aman, nyaman serta mempunyai daya saing perekonomian yang kuat (Hasibuan, 2019). Dengan modal utamanya adalah pengembangan pintar, pendekatan pintar, metode pintar dan aplikasi pintar (Zubizaretta dkk, 2016).

Smart city tidak hanya melulu mengenai teknologi, tetapi juga mengenai cara menyelesaikan masalah dengan cerdas, inovatif dan kreatif untuk mencari penyelesaian masalah perkotaan yang kompleks (Susanto, 2019). Untuk mengatasi

masalah perkotaan yang kompleks tersebut *smart city* memiliki karakteristik yang selanjutnya menjadi dimensi dari *smart city* untuk mengelola potensi kota. Di Indonesia, Kementerian Komunikasi dan Informatika merekomendasikan model *smart city* yang mencakup enam dimensi, mengacu pada *Citiasia Center for Smart Nation*.

Keenam dimensi tersebut sebagai berikut :

a. Smart Governance

Mengelola pemerintahan dengan merombak sistem birokrasi yang konvensional agar lebih efisien, cepat, efektif, dan komunikatif, sambil terus memperbaiki serta meningkatkan kinerja melalui pemanfaatan teknologi dan inovasi. Dimensi ini mencakup tiga unsur utama, yaitu pelayanan, birokrasi dan kebijakan.

b. Smart Branding

Melakukan inovasi dalam memasarkan daerahnya untuk menciptakan positioning dan nilai jual (*brand value*) sehingga dapat meningkatkan daya saing daerah dengan menerapkan unsur pariwisata, sektor bisnis, dan identitas kota.

c. Smart Economy

Mewujudkan ekosistem perekonomian yang mendorong ekonomi pada sektor unggulan daerah agar mampu menghadapi tantangan di era informasi. Terdapat tiga unsur dalam dimensi *smart economy*, yaitu ekosistem industri, kesejahteraan masyarakat, dan transaksi keuangan.

d. Smart Living

Mewujudkan kelayakan taraf hidup masyarakat dengan kelayakan pola hidup, kualitas kesehatan dan moda transportasi. Dalam dimensi ini menerapkan unsur harmonisasi tata ruang wilayah (*harmony*), sarana prasana kesehatan (*health*), dan sarana prasarana transportasi manusia maupun barang (*mobility*).

e. Smart Society

Menciptakan ekosistem sosial dan teknik yang ramah, dinamis serta interaktif, baik secara fisik maupun daring dengan fokus pada pengembangan interaksi komunitas, sistem pembelajaran dan sistem keamanan.

i. Smart Environment

Memberikan perhatian lebih pada pengelolaan terhadap lingkungan hidup yang berkelanjutan dan bertanggung jawab dalam pembangunan kota yang mana memperhatikan perlindungan lingkungan, pengelolaan sampah dan limbah serta pengelolaan energi.

Maraknya digitalisasi dalam pemerintahan terus mendorong pemerintah dalam mengembangkan pelayanan secara elektronik. Pelayanan secara elektronik atau *online* lebih sering disebut dengan *E-Government*. Menurut Bonde (2020), *E-Government* adalah penyediaan atas pelayanan publik oleh pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan demi memenuhi kebutuhan masyarakat. *E-Government* menjadi alat bagi pemerintah untuk mempublikasikan dan menyediakan informasi, yang nantinya pemerintah

dapat melakukan interaksi langsung dengan masyarakat yang bersangkutan melalui aplikasi atau *website*.

Dalam praktiknya, sering terjadi kerancuan istilah antara *E-Government* dengan *smart city*. Sebenarnya kedua istilah tersebut saling berhubungan karena *E-Government* atau yang biasa disebut dengan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) merupakan rangkaian dari *smart city*, tetapi tentu keduanya merupakan satu hal yang berbeda. Menurut Tony D. Susanto (2019), *E-Government* merupakan bagaimana pemerintah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk menunjang aktivitas organisasi dalam pemerintah guna meningkatkan kualitas dari pelayanan layanan dan manajemen internal. Terdapat beberapa jenis aktivitas yang didorong oleh *E-Government* dalam menjalankan roda pemerintahannya (Susanto, 2019), yaitu sebagai berikut:

a. *Government to Government (G2G)*

G2G ini mencakup aktivitas atau interaksi yang dilakukan organisasi pemerintah baik dari ruang lingkup internal mau pun eksternal serta dapat pula interaksi antara instansi horizontal dengan vertikal.

b. *Government to Citizen (G2C)*

G2C mencakup aktivitas dan interaksi yang dilakukan oleh pemerintah dengan masyarakat dalam hal memberikan pelayanan.

c. *Government to Business (G2B)*

G2B mencakup aktivitas dan interaksi yang dilakukan pemerintah dalam hal memberikan layanan kepada kalangan bisnis.

E-Government atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah bagian dari *smart city* yang dalam keberjalanannya mempunyai peran yang besar dalam *smart governance*. *Smart governance* menjadi salah satu dari dimensi *smart city* yang menekankan pentingnya kolaborasi antara pemerintah dengan masyarakat yang mana harapannya tata kelola dan pelayanan menjadi lebih baik (Pramuningrum, 2017). Dengan kata lain, *smart governance* merupakan tujuan dari *smart city* yang menekankan pada peningkatan pelayanan publik melalui efisiensi serta perbaikan berkelanjutan yang didorong oleh inovasi.

Mengingat *smart governance* merupakan basis dari keberjalanan *smart city*, untuk mewujudkan keberhasilan *smart governance* terdapat indikator yang harus dipenuhi. Indikator ini telah banyak dijadikan sebagai dasar penelitian untuk melihat keberhasilan *smart governance* di suatu daerah. Menurut Boyd Cohen (2014), terdapat tiga indikator dalam mengukur keberhasilan *smart governance* diantaranya:

1. Pelayanan Publik Secara *Online*

Untuk mendorong peningkatan kualitas layanan publik diterapkanlah konsep *smart governance* sehingga pelayanan menjadi efisien, efektif dan dapat diperoleh serta diakses masyarakat secara *real time*. Dalam indikator ini, pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik harus membuat prosedur baru dalam pelayanan, yaitu prosedur secara *online*. Pemerintah juga harus menyediakan pembayaran melalui digital baik itu melalui QRIS dan *E-Wallet*. Hal ini tentu bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam segi waktu dan tenaga. Selain itu, pemerintah juga

diharuskan untuk memiliki aplikasi atau *platform* yang digunakan untuk memonitor kebutuhan masyarakat seperti aplikasi monitoring harga pangan.

2. Infrastruktur Teknologi

Untuk menunjang keberjalanan dari *smart governance* tentu diperlukan infrastruktur yang berkaitan dengan teknologi informasi. Adapun infrastruktur yang harus diadakan oleh pemerintah adalah adanya *wifi* gratis diberbagai tempat publik, terdapat *broadband* dan sensor.

3. Keterbukaan Pemerintah

Keterbukaan pemerintah sangat penting dalam tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik, agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi yang berkaitan dengan kebijakan. Dalam hal ini, pemerintah perlu menjamin transparansi terkait data dan aplikasi, serta memastikan perlindungan privasi dan keamanan aplikasi yang digunakan.

Sedangkan menurut Giffinger (2007), didalam *smart governance* terdapat partisipasi politik yang tujuannya untuk memberikan pelayanan publik dan melaksanakan fungsi administratif bagi warganya. Menurutnya, *smart governance* memiliki tiga indikator utama dalam mencapai keberhasilannya, diantaranya sebagai berikut :

1. Partisipasi dalam Pengambilan Keputusan

Pada indikator ini menekankan pada peran dari masyarakat di dalam tata kelola pemerintahan yang mana terdapat peranan dari masyarakat,

aktivitas politik masyarakat, kepentingan politik masyarakat dan persebaran perempuan.

2. Layanan Publik dan Sosial

Dalam indikator ini, peran dari pemerintah sangat dibutuhkan. Pelayanan publik dan sosial tentu dilakukan oleh pemerintah selaku pembuat kebijakan dengan mempertimbangkan permintaan dari masyarakat dan disesuaikan dengan alokasi sumber daya yang ada. Layanan ini dapat berupa pengeluaran pemerintah daerah yang dialokasikan melalui peningkatan pelayanan publik dan peningkatan mutu pendidikan untuk masyarakat.

3. Transparansi Tata Kelola Pemerintahan

Indikator ini sangat penting karena efektif atau tidaknya tata kelola pemerintahan apabila terdapat transparansi di dalamnya. Harus terdapat transparansi yang dilaksanakan oleh pembuat kebijakan kepada masyarakat. Dengan adanya transparansi tersebut akan menghasilkan kepuasan masyarakat atas kinerja birokrasi dan membentuk tata kelola pemerintahan yang baik.

1.7 Operasionalisasi Konsep

Pada penelitian ini, konsep *smart governance* dioperasionalkan berdasarkan teori yang dikemukakan oleh seorang pakar yang mendalami konsep *smart city*, yaitu Boyd Cohen (2014). *Smart city* dapat didefinisikan sebagai konsep kota yang mana dalam kota tersebut telah menggunakan teknologi dan informasi untuk meningkatkan efisiensi tata kelola, mendorong pembangunan berkelanjutan

serta memperbaiki kualitas hidup masyarakat kota. Konsep *smart city* ini mencakup enam dimensi utama, diantaranya *smart governance*, *smart branding*, *smart economy*, *smart living*, *smart society*, dan *smart environment*. Namun, pada penelitian ini secara khusus berfokus pada salah satu dimensi, yaitu dimensi *smart governance*.

Smart governance mengacu pada penggunaan teknologi dan informasi (TIK) guna menciptakan tata kelola pemerintahan yang transparan, efisien dan responsif atas kebutuhan masyarakat. Konsep ini di dalamnya terdapat indikator-indikator utama yang diadaptasi dari Boyd Cohen, yaitu pelayanan publik secara *online*, infrastruktur teknologi dan keterbukaan pemerintah. Pelayanan publik secara *online* merujuk pada kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Terdapat transformasi layanan publik yang semula berbasis *offline* menjadi berbasis digital sehingga masyarakat pun dapat mengakses layanan pemerintah secara cepat, mudah dan efisien. Pada indikator ini harus ada ketersediaan pemerintah dalam menyediakan sarana dan prasarana atas layanan secara *real time* yaitu dengan pembuatan aplikasi maupun *platform* untuk memberikan akses pelayanan secara mudah serta memastikan aplikasi yang dibuat sudah terintegrasi antara satu dengan yang lain. Selain itu, terdapat pula ketersediaan sarana dan prasarana untuk memonitor kebutuhan masyarakat melalui aplikasi atau *platform* yang bisa digunakan dalam keseharian masyarakat. Indikator ini juga mengharuskan pemerintah dalam melakukan pelayanan untuk menyediakan pembayaran secara elektronik.

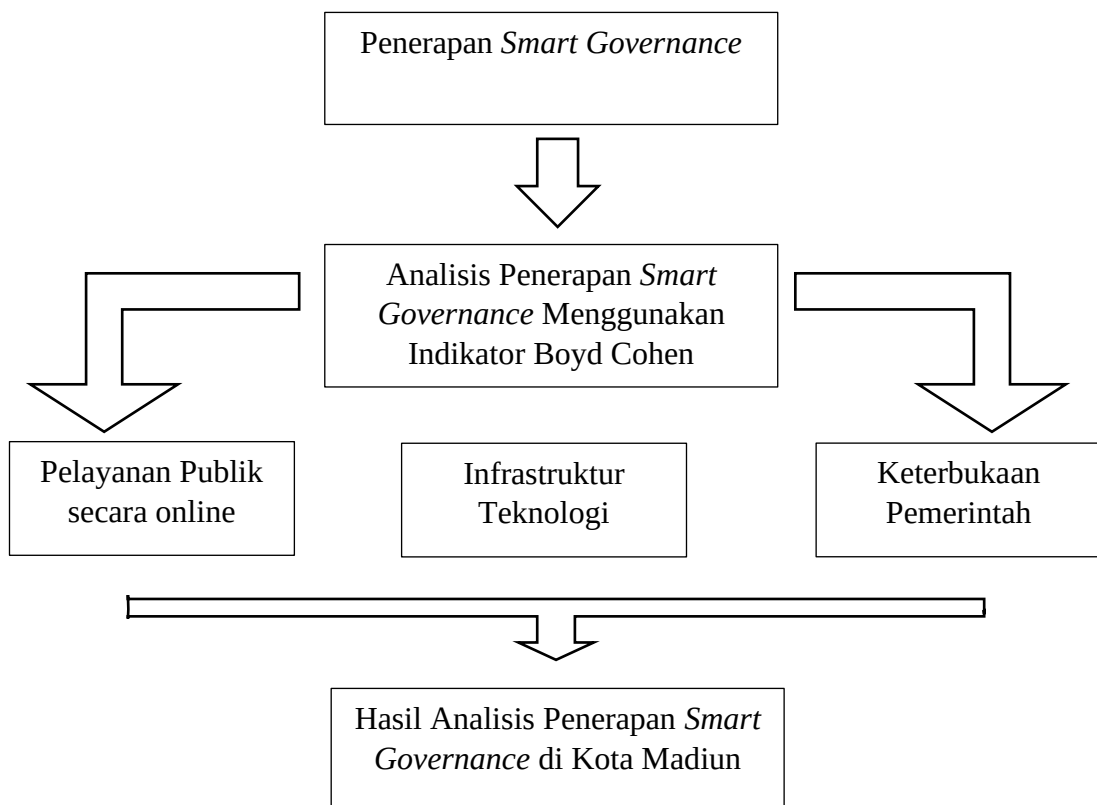
Kemudian, indikator infrastruktur teknologi yang merupakan komponen penting dalam menunjang keberlangsungan operasionalisasi *smart governance*. Keberadaan infrastruktur difokuskan pada pembangunan infrastruktur TIK yang berguna untuk memfasilitasi penggunaan aplikasi yang telah disediakan oleh pemerintah. Hal ini dapat dilakukan pemerintah dengan penyediaan akses internet gratis disekitar layanan publik. Indikator lain yang harus dipenuhi adalah *broadband* dan sensor. Disamping itu, dalam penyediaan tersebut pemerintah juga harus memikirkan keamanan data dan privasi pengakses layanan karena identitas yang biasanya digunakan untuk mengakses layanan publik pemerintah adalah Nomor Induk Kependuduk (NIK). Maka dari itu harus diketahui bagaimana pemerintah dalam mengamankan data pengakses layanan.

Indikator yang terakhir adalah keterbukaan pemerintah yang mana merupakan aspek penting dalam melaksanakan tata kelola pemerintahan secara cerdas. Dari adanya keterbukaan dapat membangun kepercayaan masyarakat untuk menggunakan pelayanan. Dalam indikator ini perlukan penyediaan data dan informasi yang mana bisa diakses dengan mudah oleh masyarakat seperti kebijakan, transparansi anggaran, dan keterbukaan akan kritik, saran dan laporan untuk menilai kepuasan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik secara online, infrastruktur, dan keterbukaan pemerintah digunakan sebagai konsep untuk menganalisis penerapan *smart governance* di Kota Madiun.

1.8 Kerangka Berpikir

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang, peneliti berpedoman pada konsep dan teori yang telah dipaparkan pada kajian teori untuk dijadikan indikator dalam penelitian. Peneliti akan menggambarkan penelitian yang menjadi konsep dari penelitian. Berikut kerangka berpikir yang berdasarkan teori yang dijadikan sebagai indikator:

Gambar 1.3 Kerangka Berpikir



1.9 Metode Penelitian

Sebuah penelitian tidak terlepas dari metode penelitian. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Sugiyono (2018) berpendapat bahwa metode penelitian adalah cara ilmiah yang mana untuk mengumpulkan data yang mempunyai manfaat serta tujuan tertentu. Menurut Creswell (2010), penelitian kualitatif adalah suatu kegiatan berdasarkan telaah komprehensif terhadap suatu objek. Kemudian objek yang diamati akan menghasilkan suatu data yang nantinya akan diinterpretasikan peneliti secara subjektif. Sementara itu, metode kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk menganalisis objek dengan data dalam wujud pemaknaan suatu fenomena serta keunikan dari suatu objek (Sugiyono, 2018). Peneliti menggunakan metode kualitatif untuk mengetahui bagaimana penerapan *smart governance* di Kota Madiun.

1.9.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Peneliti berupaya untuk menggambarkan dan menjelaskan fenomena untuk membentuk pemahaman yang lebih dalam mengenai objek yang diteliti. Penelitian ini menggambarkan kondisi dan analisis fenomena yang terjadi sebenarnya di lapangan.

1.9.2 Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data penelitian, lokasi penelitian difokuskan pada wilayah administrasi Kota Madiun. Menimbang pihak yang bertanggung jawab atas keberlangsungan *smart city*, terutama pada bidang *smart governance* maka tempat penelitian yang digunakan adalah Dinas Komunikasi dan Informatika

Kota Madiun yang berada di Jalan Perintis Kemerdekaan Nomor 32, Kota Madiun, Jawa Timur.

1.9.3 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah informan yang mana mempunyai sumber informasi langsung terkait dengan objek penelitian, yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun sebagai pihak yang bertanggung jawab mengenai *smart governance* di Kota Madiun dan masyarakat Kota Madiun yang menggunakan layanan dari *smart governance*.

No	Nama Informan	Jabatan	Instansi
1.	Tri Setyoko, S.Kom	Plt Subkoordinator Pengembangan Sumber Daya Teknologi Informasi	Dinas Komuniksai dan Informatika Kota Madiun
2.	Gilang Asnia Putra, A. Md	Staff Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik	Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun
3.	Angela Anastasya	Masyarakat Kota Madiun	Pengguna Layanan <i>Smart Governance</i>
4.	Cika	Masyarakat Kota Madiun	Pengguna Layanan <i>Smart Governance</i>
5.	Hasna Roliansyah	Masyarakat Kota Madiun	Pengguna Layanan <i>Smart Governance</i>
6.	Putri Kharisma	Masyarakat Kota Madiun	Pengguna Layanan <i>Smart Governance</i>
7.	Nanda	Masyarakat Kota Madiun	Pengguna Layanan <i>Smart Governance</i>
8.	Pandu	Masyarakat Kota Madiun	Pengguna Layanan <i>Smart Governance</i>
9.	Dimas	Masyarakat Kota Madiun	Pengguna Layanan <i>Smart Governance</i>

10	Fernanda	Masyarakat Kota Madiun	Pengguna Layanan <i>Smart Governance</i>
11	Fekaliza	Masyarakat Kota Madiun	Pengguna Layanan <i>Smart Governance</i>

1.9.4 Sumber Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan berupa tulisan berbentuk dokumen tertulis, frasa atau simbol yang dapat menggambarkan tindakan dalam suatu fenomena. Kemudian, sumber data berasal dari sumber primer dan sekunder.

1. Data Primer

Dalam penelitian ini sumber data primer akan didapatkan melalui wawancara langsung dengan informan yang berkaitan. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi secara mendalam mengenai fokus penelitian yang akan dilakukan. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Plt Subkoordinator Pengembangan Sumber Daya Teknologi Informasi, Staff Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik dan masyarakat pengguna layanan *smart governance* di Kota Madiun

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian biasanya bersumber dari penelitian terdahulu yang dijadikan referensi dalam proses penulisan. Penelitian ini memperoleh data sekunder dari buku, jurnal, dokumen atau pun literatur yang relevan dengan isu yang akan diteliti.

1.9.5 Teknik Pengumpulan Data

Mengacu pada sumber data yang diambil dalam penelitian, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui observasi dan wawancara secara langsung dengan informan yang telah ditetapkan untuk mendapatkan data primer. Kemudian untuk mendapatkan data sekunder peneliti menggunakan studi dokumentasi yang mana dilakukan dengan mengkaji dokumen-dokumen terkait, seperti buku, jurnal dan peraturan lainnya.

1. Wawancara

Salah satu teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan adalah wawancara. Lalu jawaban dari informan tersebut akan dicatat atau pun direkam. Wawancara terdapat dua jenis, yaitu terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur biasanya dilakukan dengan menyiapkan daftar pertanyaan terlebih dahulu sebelum ditanyakan kepada informan. Pertanyaan akan disusun secara sistematis sesuai dengan pedoman atau *interview guide*. Dalam wawancara terstruktur, akan memudahkan peneliti untuk mengolah data. Sedangkan, wawancara tidak terstruktur tidak menggunakan daftar pertanyaan yang sistematis dan mengikat. Pada proses wawancara, pertanyaan diajukan secara mengalir. Jenis wawancara ini akan menyulitkan ketika mengolah data karena informasi yang didapat tidak terstruktur. Dalam penelitian ini, jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara secara terstruktur.

2. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengamati dan mengkaji dokumen-dokumen yang relevan dengan topik penelitian seperti notulen rapat, laporan, buku harian dll. Dokumen yang nantinya akan dijadikan sumber penelitian adalah dokumen yang berkaitan dengan penerapan *smart governance*.

3. Observasi

Teknik pengumpulan data observasi dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap fenomena atau objek yang hendak diteliti. Pengamatan secara langsung dilakukan untuk meneliti kinerja suatu organisasi pemerintah atau instansi. Dengan melakukan observasi data yang diperoleh akan bersifat aktual.

1.9.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis data ditekankan selama proses yang terjadi di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data. Peneliti menggunakan teknik analisis data dari Miles dan Huberman yang terdiri dari empat tahap, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi.

1. Pengumpulan Data

Pada tahap ini, peneliti mulai mengumpulkan berbagai data yang diperlukan untuk penelitian. Beberapa teknik yang umum digunakan untuk pengumpulan data antara lain wawancara, studi dokumen, dan rekaman audiovisual. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan oleh peneliti di Dinas

Komunikasi dan Informatika Kota Madiun yang berkaitan dengan isu yang sedang diteliti.

2. Reduksi Data

Tahap dimana peneliti melakukan seleksi, pemusatan perhatian, abstraksi dan transformasi data kasar untuk mengesampingkan data yang tidak relevan. Data direduksi nantinya akan memberikan gambaran hasil pengamatan dan memudahkan peneliti ketika nantinya data penelitian dibutuhkan untuk mengecek kebenarannya.

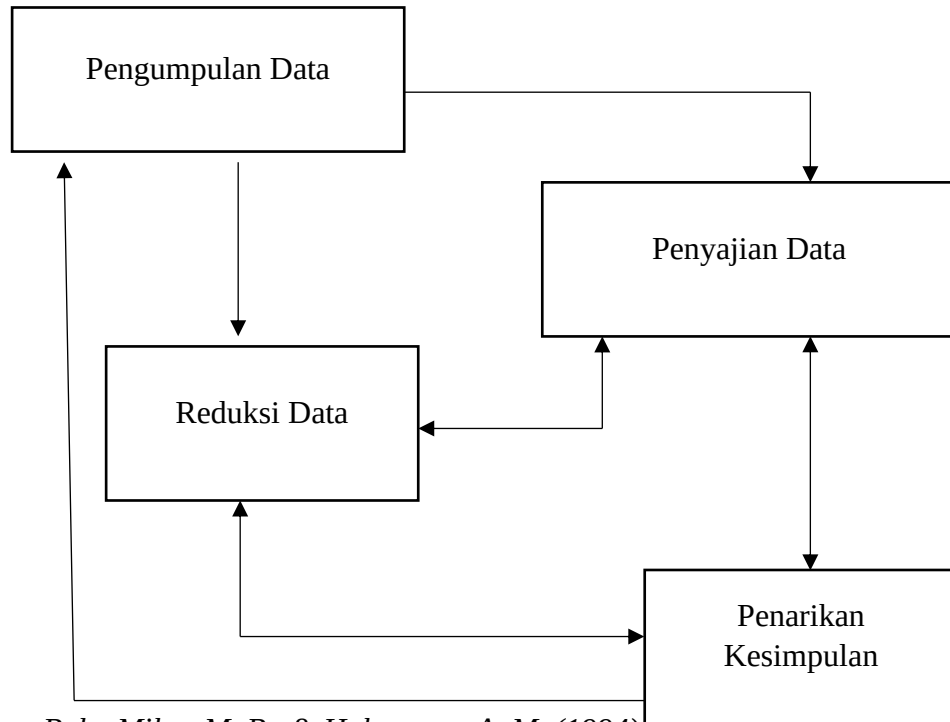
3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan tahap data tersebut diproses dalam bentuk uraian singkat. Tahap ini akan memudahkan peneliti dalam memahami dan merencanakan tahap selanjutnya.

4. Verifikasi

Pada tahap ini, peneliti menyimpulkan hasil atas data yang sudah diproses ditahap sebelumnya. Kesimpulan awal yang dibuat adalah kesimpulan sementara yang bisa berubah apabila tidak ada bukti pendukung. Namun, jika kesimpulan awal tersebut diperkuat dengan bukti valid, maka kesimpulan tersebut adalah kesimpulan yang kredibel.

Gambar 1.4 Siklus Analisis Data Miles dan Huberman



Sumber : Buku Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994)