

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sustainable Development Goals (SDGs) bagian TPB (tujuan pembangunan berkelanjutan). SDGs merupakan bentuk dari 17 tujuan global yang ditetapkan oleh PBB (Perserikatan Bangsa-Bangsa), mencakup sasaran yang luas dan saling terkait, meskipun masing-masing memiliki sasarannya sendiri untuk dicapai dengan jumlah 169 sasaran. TPB mencakup berbagai masalah pembangunan sosial dan ekonomi. SDGs juga dikenal sebagai *Transforming our World: the 2030 Agenda for Sustainable Development* atau "*Transformasi Dunia Kita: Agenda 2030 untuk Pembangunan Berkelanjutan*".

Konsep SDGs bagian dari konsep pembangunan *Millenium Development Goals* (MDGs) konsep itu sudah berakhir pada tahun 2015, kerangka pembangunan yang berkaitan dengan perubahan situasi dunia yang semula menggunakan konsep MGDs diganti SDGs, salah satu dari daftar 17 tujuan SDGs yang dikutip dari situs sekretariat Kabinet Republik Indonesia (setkab.go.id), tujuan SDG 11 (SDGs 11) untuk mewujudkan kota, aglomerasi inklusif, dan berkelanjutan, yang terkait erat dengan manajemen dan tata kelola perkotaan. Pengelolaan dan administrasi kota serta pengelolaannya merupakan persoalan yang cukup kompleks terkait dengan *Smart City*. Hal tersebut terangkum dalam SDGs (*Sustainable Development Goals*) 11, Sebagaimana diungkapkan oleh Anisa Herdiyanti S.KOm yang merupakan Dosen Institut Teknologi Surabaya (ITS) bahwa SDGs 11 berkaitan dengan *system*

berteknologi yang dapat terintegrasi guna menyelesaikan permasalahan perkotaan. Tersedia nya teknologi ini untuk menciptakan jaringan informasi dan optimalisasi sumber daya manusia (SDM). Sehingga *smart city* yang baik dapat terwujud atas partisipasi manusia dalam *system* teknologi perkotaan yang ada guna menjalankan pembangunan berkelanjutan. (Sumber : www.its.ac.id)

Smart governance yang merupakan salah satu bagian dari *smart city* yaitu sebuah bentuk layanan pemerintah harus dilakukan oleh semua instansi Pemerintah baik pusat maupun daerah di Indonesia dikarenakan tuntutan masyarakat performa layanan publik semakin tinggi pada era demokrasi yang mengharuskan Pemerintah mampu memecahkan berbagai masalah secara efektif dan efisien berdasarkan paradigma *smart governance* menempatkan masyarakat sebagai objek layanan publik.

Smart governance di Indonesia sebagai wujud reformasi birokrasi di dukung banyak peraturan-peraturan dalam pelaksanaannya. Peraturan tingkat nasional dan daerah yang mengatur *smart governance* Indonesia Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 mengatur percepatan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) untuk penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan publik, Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2018

Dalam konteks penelitian *best practice*, *smart governance* menjadi sebuah topik yang menarik untuk dikaji karena adanya beberapa keberhasilan dalam implementasinya di beberapa kota di Indonesia seperti Jakarta, Bandung, Surabaya

dan Semarang. Jakarta, terdapat program "*Jakarta Smart City*" yang telah diterapkan sejak tahun 2014. Program ini mengintegrasikan sistem informasi dan teknologi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, dan transportasi. Selain itu, Jakarta juga telah menerapkan sistem pengawasan publik melalui aplikasi "*Qlue*" yang memungkinkan masyarakat untuk melaporkan masalah kebersihan dan keamanan di kota.

Bandung, pemerintah telah mengembangkan program "*Bandung Smart City*" dengan fokus pada pelayanan publik yang efisien dan efektif. Program ini mencakup penerapan teknologi dalam transportasi, kesehatan, pendidikan, dan administrasi pemerintahan. Surabaya juga telah menerapkan *smart governance* dalam program "*Surabaya Smart City*" yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Program ini mencakup penerapan teknologi dalam transportasi, keamanan, dan pelayanan kesehatan. Sementara itu, di Semarang, program "*Semarang Smart City*" telah diluncurkan sejak tahun 2017. Program ini mencakup penerapan teknologi dalam administrasi pemerintahan, pelayanan kesehatan, dan transportasi. Pemerintah Semarang juga mengembangkan aplikasi "*Lapor Hendi*" yang memungkinkan masyarakat untuk melaporkan masalah di kota.

Melihat Kota Semarang sebagai salah satu pelaksana program *smart governance* yang merupakan bagian dari *smart city* di Indonesia, diantara kota-kota besar seperti DKI Jakarta, Bandung, Surabaya, Semarang, Makassar, dan Yogyakarta. Peningkatan Kota Cerdas di Indonesia tahun 2017 menunjukkan bahwa Kota Semarang merupakan salah satu kota cerdas yang berhasil adopsi *smart*

city bersama dengan 14 kota lainnya. Hasil penilaian tersebut berdasarkan survei terhadap 93 kota di Indonesia, dimana kota-kota besar tersebut tergolong kota yang berpenduduk lebih dari satu juta jiwa sebanyak 14 kota, kota menengah tersebut adalah kota yang berpenduduk 200.000 hingga 1 juta jiwa ada 43 kota, Kota kecil yang berpenduduk kurang dari 200.000 ada 36 kota. (Data BigBox, 2022)

Kota Semarang diatur dalam Keputusan Walikota Semarang Nomor 26 Tahun 2018 tentang Rencana Induk Kota Cerdas Semarang (*Semarang Smart City Master Plan*). Pembuatan *smart city* berupaya menerapkan inovasi layanan terpadu bernama Semarang *Smart City* (SSC), bertujuan menaikkan efisiensi layanan guna memantau kebutuhan warga secara terpusat. Semarang *Smart City* diluncurkan pada tahun 2013 saat Walikota Semarang Hendrar Prihadi menandatangani *Memorandum of Understanding* (MoU) dengan PT.Telkom membahas pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi untuk mengimplementasikan program layanan pemerintah digital melalui *Smart City* di Kota Semarang.

Keberhasilan implementasi Semarang *Smart City* merupakan perjalanan panjang bagi Kota Semarang sejak tahun 2013, Kota Semarang serius dan berkomitmen dalam penerapan *smart city* dengan mengembangkan berbagai inovasi terkait peningkatan kenyamanan, ketepatan dan kepercayaan masyarakat. Walikota Semarang ingin mengoptimalkan publikasi berbasis informasi dan komunikasi (TIK) untuk mendukung pertumbuhan *e-government*. Slogan-slogan yang digunakan dalam pengembangan e-government Kota Semarang: *BE A SMART CITY (Based on E-government, Semarang More Accountable, Realistic and the Transparent City)*. Hal ini sebagai bentuk keterbukaan Pemkot Semarang. Namun,

konsep kota pintar tidak hanya berarti penggunaan teknologi dalam administrasi publik. *Smart city* merupakan inovasi yang melibatkan semua orang.

Berbagai prestasi yang diterima *smart city* Semarang sebagai wujud melaksanakan *smart governance (public and social services)*. Penulis mencantumkan daftar penghargaan dalam ringkasan tabel dari tahun 2018 sampai 2021.

Tabel 1.1. Penghargaan *Smart City* Kota Semarang tahun 2018-2021

Tahun	Nama Penghargaan
2018	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penghargaan dari Kemen PAN RB sebagai pembina pelayanan publik kategori sangat baik. 2. Penghargaan dari Menteri Dalam Negeri Tjahjo Kumolo kepada Pemerintah Kota Semarang sebagai Pemerintah Daerah dengan Kinerja Tertinggi di Indonesia 2018. 3. Penyerahan Penghargaan Sindo Government Award 2018 4. Inovasi Publik 2018
2019	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penghargaan Kota Metropolitan Cerdas 2018 (IKCI) Peringkat II 2. Penghargaan PR Indonesia Award 2019 sebagai Pemerintah Kota Terpopuler di Media 3. Penghargaan Prestasi Kinerja Tertinggi berdasarkan Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD) tahun 2017 4. Penghargaan Pembangunan Daerah Terbaik 2019 5. Top 25 kota pengelola pengaduan pelayanan publik terbaik 6. Top 10 kota pengelola pengaduan pelayanan publik terbaik 7. Pemerintah Daerah terpopuler di Media pada Bagian Humas & Protokol

	8. Goesmart 2019 / RKCI – Riset Kota Cerdas Indonesia Kategori kota besar yang berhasil unggul dalam 9 kategori Kota Menuju Cerdas
2020	1. Best in City Transformation 2. Juara I Penghargaan Pembangunan Daerah th 2020 kategori Kota Terbaik 3. Outstanding Achievement & Top 15 Inovasi Pengaduan Pelayanan Publik 2020 4. Pemerintah kota Semarang meraih predikat ‘sangat inovatif’ dari Kementerian Dalam Negeri pada malam penganugerahan Innovative Government Award 2020
2021	1. Kota Terbaik Pertama Penghargaan Pembangunan Daerah tk Provinsi 2021 2. Kota Terbaik Pertama Penghargaan Pembangunan Daerah tk Nasional 2021 3. Penghargaan kepada Pemerintah Kota Semarang Best Digital Performance kategori Divisi Humas Pemda di Jawa Tengah 4. Penghargaan Kategori Kepala Daerah Responsif terhadap Pengaduan Masyarakat. 5. Program San-Piisan TOP 45 Inovasi Pelayanan Publik 2021 6. Penghargaan atas kinerja dalam membangun <i>Smart City</i> dengan melibatkan seluruh elemen masyarakat

Sumber : PPID Pemerintah Kota Semarang, 2021

Berdasarkan uraian di atas, Pemerintah Kota Semarang telah mewujudkan *smart governance (public and social services)* yang telah diwujudkan Pemerintah Kota Semarang secara tidak langsung menggambarkan *best practice* sebuah tata kelola pemerintahan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut terwujud pada respon layanan publik berupa pengaduan, keterbukaan dan

permintaan informasi. Masyarakat Kota Semarang di dalam ataupun luar Kota Semarang aktif menggunakan kedua *platform public and social services* ini yaitu Lapor Hendi dan PPID.

Layanan Lapor Hendi sebagai media interaksi dua arah secara online antara masyarakat dengan Pemerintah Kota Semarang layanan ini memungkinkan masyarakat untuk melaporkan keluhan atau masalah yang terjadi di lingkungan sekitar mereka, seperti kerusakan infrastruktur, tindakan pelanggaran, atau keluhan terkait layanan publik lainnya. PPID sebagai media pusat informasi dan dokumentasi publik yang berada dikelola Pemerintah Kota Semarang. Media PPID Kota Semarang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi publik yang dikelola oleh pemerintah Kota Semarang.



Gambar 1.1. Layanan Lapor Hendi
Sumber : Twitter Pemerintah Kota Semarang

Adanya layanan lapor Hendi, masyarakat kini dapat melaporkan masalah dan keluhan mereka terkait pelayanan publik dengan mudah dan cepat melalui aplikasi mobile atau situs web resmi Pemerintah Kota Semarang. Proses pelaporan yang mudah dan terintegrasi dengan sistem pelaporan yang ada memudahkan masyarakat dalam mengajukan pengaduan dan memantau status pengaduan mereka.

Sementara itu, melalui PPID Kota Semarang, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi publik yang dikelola oleh pemerintah Kota Semarang. PPID memudahkan akses informasi publik terkait kebijakan, program, dan kegiatan pemerintah Kota Semarang yang dapat menjadi referensi bagi masyarakat untuk mengambil keputusan dan memantau kinerja pemerintah.



Gambar 1.2. Layanan PPID
Sumber : Twitter Pemerintah Kota Semarang

Dua layanan ini telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan publik dan informasi publik. Hal ini membantu meningkatkan *public and social services* Pemerintah Kota Semarang kepada masyarakat. Dengan adanya layanan-layanan ini, diharapkan dapat tercipta kota yang lebih baik dan ramah masyarakat, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih responsif, efektif, dan efisien.

Salah satu contoh keberhasilan yang dijadikan objek penelitian ini adalah Aplikasi Lapor Hendi kembali meraih penghargaan dalam ajang *Digital Innovation Award (DIA) 2022* yang diselenggarakan oleh Majalah SWA. Aplikasi yang telah dikenal sebagai salah satu inovasi di bidang layanan publik ini berhasil memenangkan kategori "*Smart City and Public Service*". Penghargaan ini menjadi bukti bahwa Aplikasi Lapor Hendi telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam mempermudah dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Semarang. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk melaporkan keluhan dan saran terkait berbagai layanan publik, seperti layanan kesehatan, pendidikan, keamanan, dan transportasi, dengan mudah dan cepat (idxchannel.com, 2023).

“Lapor Hendi” layanan pengaduan masyarakat Pemerintah Kota Semarang juga menjadi Pemerintah Daerah Penerima Laporan Terbanyak kedua setelah DKI Jakarta. Selain itu layanan Pengaduan Masyarakat “Lapor Hendi” Pemerintah Kota Semarang menjadi Pemerintah Daerah Pengelola Laporan Terbaik pertama.



Gambar 1.3. Pemerintah daerah penerima laporan terbanyak
Sumber : Data laporan Lapor Hendi



Gambar 1.4. Pemerintah daerah pengelola laporan terbaik
Sumber : Data laporan Lapor Hendi

Pada tahun 2018, layanan Pengaduan Masyarakat “Lapor Hendi” Pemerintah Kota Semarang mendapatkan penghargaan dari Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi atas prestasi sebagai Top 10 Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik Tahun 2018.



Gambar 1.5. Penghargaan Top 10 Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dan keterbukaan informasi Tahun 2018
Sumber : Data laporan Laporan Hendi

Beberapa hal yang dimaksud memberikan dorongan peneliti agar bisa melaksanakan penelitian *smart governance* Semarang *Smart City* tersebut mengingat penelitian serupa dengan sudut pandang *best practice*, mengapa Kota Semarang dapat menerapkan *Smart City* dengan baik dan berhasil menerima berbagai prestasi. Maka penelitian ini agar dapat menganalisis keberhasilan tata kelola *smart governance* yang Pemerintah Kota Semarang dan menjadi contoh untuk pemerintah kota lainnya yang menerapkan *smart city*.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.a Identifikasi *Best Practice*

1. Pemerintah Kota Semarang mampu menerapkan *Smart Governance* yang merupakan bagian dari *smart city* sebagai bentuk inovasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi.
2. Selain *Smart City* Jakarta, *Smart City* Semarang berhasil menjadi salah satu contoh penerapan *Smart Governance* Terbaik Se-Indonesia
3. Inovasi implementasi *smart governance (public and social services)* yang berhasil dengan baik diantara kota-kota lain di Indonesia

1.2.b Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi *best practice public social services* konteks terkait keberhasilan penerapan *smart governance* di Kota Semarang, memberikan dasar bagi peneliti untuk merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan *Smart Governance (public social services)* di Kota Semarang?
2. Apa faktor pendorong keberhasilan *Smart Governance (public social services)* di Kota Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk memberikan informasi perihal yang didapatkan setelah menyelesaikan penelitian adalah :

1. Menganalisis *Smart Governance (public social services)* di Kota Semarang.
2. Menganalisis faktor pendorong *Smart Governance (public social services)* di Kota Semarang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini penulis kategorikan menjadi dua bagian yaitu:

1. Secara teoritik, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan ilmu administrasi publik khususnya yang berkaitan dengan tata kelola pelayanan pemerintahan berbasis teknologi informasi komunikasi dan faktor yang mendorong keberhasilan pelaksanaannya.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk memberikan masukan kepada semua pembaca dan khususnya kepada pemerintahan yang melaksanakan tata kelola pemerintah berbasis TIK baik dengan mengetahui faktor pendorong dalam pelaksanaan sebuah layanan publik.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.a Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi untuk mengetahui arah keilmuan yang sehingga penelitian yang akan dilakukan memiliki kebaruan (*Novelty*) dengan penelitian terdahulu yang ada. Penelitian terdahulu dapat dijadikan model penelitian selanjutnya. Penelitian terdahulu yang dikaji difokuskan pada

penelitian yang berkaitan dengan penelitian tentang *Best Practice Smart Governance*. Berikut beberapa jurnal yang dijadikan dasar penelitian terdahulu di dalam penelitian ini.

Muh. Ilham, Irfan Setiawan, dan M. Nawawi (2019) yang berjudul “Analisis Penguatan Sumberdaya Daerah Dalam Pelaksanaan *Smart Governance* Di Kota Balikpapan, Kalimantan Timur” melakukan penelitian tentang implementasi *smart governance* di Kota Balikpapan. Penelitian yang dilakukan mereka bertujuan untuk menganalisis kesiapan sumber daya daerah dalam implementasi *smart governance* di Kota Balikpapan dengan pendekatan teori Griffinger *smart governance* yang menjadi acuan dalam penelitian mereka dengan menggunakan metode kualitatif. Hasil dari penelitian mereka menunjukkan bahwa pentingnya penyesuaian program *smart governance* dengan kebijakan-kebijakan Kota Balikpapan untuk mendukung keberhasilan penerapannya.

Ahmad Fajar Rahmatullah (2021) yang berjudul “Analisis Penggunaan Konsep *Smart Governance* dalam paradigma *Smart City* di Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur” melakukan penelitian tentang implementasi *smart governance* di Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Penelitian yang dilakukan mereka bertujuan untuk menganalisa bagaimana penggunaan *smart governance* di pemerintahan Kabupaten Tanjung Jabung Timur dalam paradigma *smart city* dengan pendekatan teori indikator *smart governance* Cohen Boyd yang menjadi acuan dalam penelitian mereka dengan menggunakan metode kualitatif. Hasil dari penelitian mereka

menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur telah merepresentasikan penggunaan konsep *smart governance* dalam *smart city* berdasarkan indikator yang telah di jelaskan oleh Cohen Boyd yaitu *enabling supply & demand side policy, transparency & open data* dan *ICT & E-Gov*.

Zachiyatul Chiqmah dan Ilmi Usrotin Choiriyah (2019) yang berjudul “Faktor Pendukung Penerapan *Smart Governance* melalui E-Kinerja Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo” melakukan penelitian tentang faktor pendukung implementasi *smart governance* di BKD Kabupaten Sidoarjo. Penelitian yang dilakukan mereka bertujuan untuk Menganalisa faktor pendukung penerapan *smart governance* E-Kinerja BKD Kabupaten Sidoarjo dengan pendekatan teori Teori *smart governance* dari 6 indikator Griffinger yang menjadi acuan dalam penelitian mereka dengan menggunakan metode kualitatif. Hasil dari penelitian mereka menunjukkan faktor-faktor pendukung dan menganalisa indikator-indikator pendukung keberhasilan tersebut.

Enceng dan Anto Hidayat (2016) yang berjudul “Peningkatan Layanan Publik Melalui *Smart Governance* dan *Smart Mobility*” melakukan penelitian tentang implementasi *smart governance* dan *smart mobility* di Kota Bandung. Penelitian yang dilakukan mereka bertujuan untuk melihat kondisi layanan publik di Kota Bandung sebelum dan setelah adanya program *smart city* di Kota Bandung ditinjau dari aspek *smart governance* dan *smart mobility* dengan pendekatan teori indikator Konsep utama *smart city* adalah *sensing, understanding* dan *acting* yang menjadi acuan dalam penelitian mereka dengan

menggunakan metode kualitatif. Hasil dari penelitian mereka menunjukkan bahwa layanan publik di Kota Bandung mengalami peningkatan secara kuantitas dan kualitas setelah penerapan *smart governance* dan *smart mobility* dalam kerangka *smart city*. Semua upaya peningkatan layanan publik tersebut dikendalikan melalui Bandung *Command Center* yang berbasis pemanfaatan ICT.

Devi Nur Puspitasari (2020) yang berjudul “*Best Practice* Pemberdayaan Masyarakat Desa Melalui BUMDesa Tirta Mandiri (di Desa Ponggok Kecamatan Polanharjo Kabupaten Klaten)” melakukan penelitian tentang *Best Practice* Pemberdayaan Masyarakat Desa BUMDesa Tirta Mandiri. Penelitian yang dilakukan mereka bertujuan untuk Menganalisis proses dan Faktor Pendukung pemberdayaan Masyarakat Desa yang dilakukan melalui BUMDesa Tirta di Desa Ponggok dengan pendekatan teori *best practice* dan Pemberdayaan masyarakat yang menjadi acuan dalam penelitian mereka dengan menggunakan metode kualitatif. Hasil dari penelitian mereka menunjukkan bahwa Kesuksesan Desa Ponggok tidak didapatkan secara instan namun melalui serangkaian proses pemberdayaan masyarakat.

Annisah (2017) yang berjudul “Usulan Perencanaan *Smart City* : *Smart Governance* Pemerintah Daerah Kabupaten Muko-Muko” melakukan penelitian tentang implementasi *smart governance* Pemerintah Daerah Kabupaten Muko-Muko. Penelitian yang dilakukan mereka bertujuan untuk menyusun konsep *smart governance* yang sesuai dengan visi dan misi Kabupaten Mukomuko dan RPJPN (Rencana Pembangunan Jangka Panjang

Nasional) pendekatan perencanaan ini menggunakan gabungan *framework TOGAF (The Open Group Architecture Framework)* dan *COBIT 5 Capability model* yang menjadi acuan dalam penelitian mereka dengan menggunakan metode kualitatif. Hasil dari kajian ini adalah rekomendasi bagi Pemerintah Kabupaten Mukomoko dalam menerapkan *smart government*.

Tabel 1.2. Perbandingan Penelitian

No	Peneliti	Tujuan	Teori	Metode	Hasil Penelitian
1	Muh. Ilham, Irfan Setiawan, dan M. Nawawi (2019)	Penerapan <i>smart governance</i> yang sesuai dengan Kota Balikpapan	Konsep enam dimensi <i>smart governance</i> Griffinger dkk (2007)	Kualitatif	Penyesuaian program <i>smart governance</i> dengan dukungan kebijakan Kota Balikpapan untuk keefektifan dan efisiensi penerapannya.
2	Ahmad Fajar Rahmatullah (2021)	Menganalisa bagaimana penggunaan <i>smart governance</i> di pemerintahan Kabupaten Tanjung Jabung Timur dalam paradigma <i>smart city</i>	Indikator <i>smart governance</i> oleh Cohen Boyd	Kualitatif	Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur telah merepresentasikan penggunaan konsep <i>smart governance</i> dalam <i>smart city</i> berdasarkan indikator yang telah di jelaskan oleh Cohen Boyd yaitu <i>enabling supply & demand side policy, transparency & open data</i> dan <i>ICT & E-Gov</i>
3	Zachiyatul Chiqmah dan Ilmi Usrotin	Menganalisa faktor pendukung penerapan <i>smart</i>	Teori <i>smart governance</i> dari 6 indikator Griffinger	Kualitatif	Menemukan faktor-faktor pendukung dan menganalisa indikator-indikator

	Choiriyah (2019)	<i>governance</i> E-Kinerja BKD Kabupaten Sidoarjo			pendukung tersebut
4	Enceng dan Anto Hidayat (2016)	Melihat kondisi layanan publik di Kota Bandung sebelum dan setelah adanya program <i>smart city</i> di Kota Bandung ditinjau dari aspek <i>smart governance</i> dan <i>smart mobility</i>	Konsep utama <i>smart city</i> (<i>sensing, understanding dan acting</i>)	Kualitatif	Layanan publik di Kota Bandung mengalami peningkatan secara kuantitas dan kualitas setelah penerapan <i>smart governance</i> dan <i>smart mobility</i> dalam kerangka <i>smart city</i> . Semua upaya peningkatan layanan publik tersebut dikendalikan melalui Bandung <i>Command Center</i> yang berbasisan pemanfaatan ICT.
5	Devi Nur Puspitasari (2020)	Menganalisis proses dan Faktor Pendukung pemberdayaan Masyarakat Desa yang dilakukan melalui BUMDesa Tirta di Desa Ponggok	<i>Best Practices</i> menggunakan UN Habitat (Prasojo dkk, 2004)	Kualitatif	Kesuksesan Desa Ponggok tidak didapatkan secara instan namun melalui serangkaian proses pemberdayaan masyarakat.
6	Annisah (2017)	Menyusun konsep <i>smart governance</i> yang sesuai dengan visi dan misi Kabupaten Mukomuko dan RPJPN (Rencana		Kualitatif	Hasil dari kajian ini adalah rekomendasi bagi Pemerintah Kabupaten Mukomoko dalam menerapkan smart government.

		Pembangunan Jangka Panjang Nasional)			
--	--	-----------------------------------------------	--	--	--

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2023

1.5.b Kajian Teori

1.5.b.1 Administrasi Publik

Istilah administrasi publik asalnya dari Amerika Serikat dan Britania Raya dan pada awalnya diterjemahkan ke dalam ilmu administrasi publik. Namun, jauh sebelum mata kuliah ini menjadi ilmu politik, secara sederhana diketahui jika ilmu administrasi sebenarnya tidak memiliki kesamaan dengan administrasi publik. Dimana banyak fenomena di era dahulu yang sudah memberikan perubahan terhadap administrasi publik menjadi suatu sektor ilmiah. Dalam pandangan Waldo dalam Syafri (2012:2),

“Public Administration is the practical of business done as efficiently and as much in accord with the people’s taste and desired as possible. It is through administration that government responds to those needs of society that private initiative can not or will not suplay”. (Administrasi publik yakni suatu urusan ataupun hal yang praktik pada administrasi sebab ada tujuan administrasi yakni untuk melakukan sebuah pekerjaan publik dengan efisien serta semaksimal agar selaras pada yang diinginkan oleh rakyat. Dengan administrasi publik bahwa negara berupaya melakukan pemenuhan keperluan masyarakat yang tidak bisa dilakukan pemenuhan dari pihak swasta).

Sondang P. Siagian dalam Syafri (2012 : 25), administrasi publik didefinisikan menjadi seluruh aktivitas yang dijalankan dari semua anggota pemerintah di sebuah negara supaya tujuan negara bisa tercapai. Kemudian dalam pandangan Chandler serta Plano di Keban (2004:3) bahwa administrasi publik yakni tahapan pengorganisasian dan koordinasi pada sumber daya serta personel secara publik untuk perumusan, implementasi, serta pengelolaan putusan kebijakan secara publik. Sesuai dengan Chandler dan Plano, Robert V. Presthus dalam Pasolong (2013:7) memberikan definisi bahwa administrasi publik:

- a) Mencakup pelaksanaan kebijakan dari pemerintah yang dilakukan penetapan oleh badan perwakilan politik.
- b) Mengkoordinasikan upaya individu serta sebuah kelompok agar bisa menjalankan aturan dari pemerintah. Hal tersebut juga termasuk pekerjaan yang dilakukan sehari dari Dewan Manajemen.
- c) Tahapan yang terlibat dalam implementasi kebijakan pemerintah mendistribusikan keterampilan serta teknik kepada massa yang tak terhitung jumlahnya dan memberikan arah dan tujuan pada upaya sejumlah besar orang.

Definisi-definisi tentang administrasi publik bisa meliputi jika administrasi publik yakni kerja sama sekelompok orang atau organisasi untuk menjalankan fungsi pemerintahan secara efisien dan efektif untuk memenuhi kebutuhan publik. Pada hakikatnya konsep administrasi publik adalah kerja sama sekelompok orang agar bisa melakukan pencapaian tujuan yang sudah menjadi

rencana melalui beragam aturan. Dalam pandangan umum bahwa administrasi publik bisa dilakukan pemahaman menjadi tahapan kerja sama yang dilaksanakan dari seluruh aparaturnegara agar bisa melaksanakan fungsinya sejalan dengan aturan negara tertentu.

Dalam konteks *smart city*, administrasi publik memainkan peran penting dalam menyediakan pelayanan publik yang efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Konsep *smart city* bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal dalam berbagai bidang, termasuk dalam penyediaan layanan publik. Administrasi publik yang baik dan cerdas akan mampu mengelola dan memanfaatkan teknologi secara efektif untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Dalam konteks *smart city*, administrasi publik harus mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi, mengintegrasikan sistem yang berbeda, dan mengoptimalkan penggunaan data dan informasi untuk pengambilan keputusan yang cerdas. Melalui pengelolaan administrasi publik yang efisien dan inovatif, *smart city* dapat mencapai tujuannya untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, mempercepat pertumbuhan ekonomi, dan menciptakan lingkungan yang berkelanjutan.

1.5.b.2 Paradigma Administrasi Publik

Sebuah literatur dari *Graduate School of Asia and Pacific Studies University of Waseda, Tokyo-JAPAN 2008* yang menyebutkan bahwa :

Public administrative culture is changing to be more flexible, innovative, problem solving, entrepreneurial, and enterprising as opposed to rule-bound, process-oriented, and focused on inputs rather than results.

Administrasi publik adalah keilmuan yang bisa berubah dan diperbarui dari waktu ke waktu berdasarkan tantangan. *The Emerging Model* adalah perspektif seorang ahli berkaitan dengan peranan serta sebuah tantangan administrasi publik ketika menganani isu-isu yang berdatangan. Meskipun model ini telah dibahas berkali-kali, para ahli mengatakan bahwa secara umum terdapat empat arah pengembangan model administrasi publik. Dalam sejumlah publikasi administrasi publik baik di luar atau di dalam negeri, empat paradigma dalam administrasi publik umumnya berkembang, yaitu : *Old Public Administration (OPA)*, *New Public Administration (NPA)*, *New Public Management (NPM)*, *New Public Services (NPS)*. (Thoha, 2002)

1. Old Public Administration

Model dari administrasi publik diawali melalui administrasi publik yang kuno. Dimana model administrasi publik seringkali disebut sebagai administrasi publik yang klasik. Model tersebut yakni sebuah model yang datang di awal kemunculan keilmuan administrasi publik. Kemudian tokoh di model tersebut salah satunya yakni yang menemukan ilmu pemerintahan. Dalam pandangan Woodrow Wilson di karyanya yang berjudul "*The Study of*

Administration”(1887) serta F.W. Taylor dengan bukunya “*Principles of Scientific Management*”.

Dalam bukunya ”*The Study of Administration*”, Wilson memberikan pendapat jika permasalahan secara utama pada eksekutif yakni kualitas administrasi yang tergolong rendah. Pencapaian aparatur administrasi negara yang efisien dan berfungsi dengan baik memerlukan reformasi administrasi negara dengan memperkuat profesionalisasi manajemen administrasi negara. Maka dari itu, dibutuhkan beberapa informasi agar bisa melakukan sebuah reformasi birokrasi melalui penciptaan birokrasi yang tidak berpihak serta profesional.maka, tema secaradominan pada pemikiran Wilson yakni aparatur yang memiliki kenetralan dari sisi politik. Kemudian administrasi publik wajib ikut beberapa prinsip manajemen ilmiah serta diisolasi dari hasutan kepentingan politik. Hal tersebut yang dinamakan sebagai konsep dikotomi antara kebijakan serta administrasi. Administrasi publik yakni penegakan hukum publik sampai ke detail terkecil karena ini adalah domain dari pejabat teknis karena olitik adalah domain para politisi.

Perkembangan ide yang eksis di tahun 1900-an memberikan penguatan pandangan dikotomi politik serta administrasi, terdapat di karangannya Frank Goodnow ”*Politic and Administration*”. Terdapat karya lain yang ditulis oleh Frederick W.Taylor ”*Principles of Scientific Management* (1911). Taylor pakar manajemen ilmiah yang melakukan pengembangan pendekatan yang baru untuk manajemen pabrik dalam bidang swasta yang seringkali dinamakan *Time and Motion Study*. Metode tersebut menjelaskan jika terdapat beberapa cara

yang terbilang lebih baik untuk melakukan sesuatu.tujuan dari manajemen secara ilmiah yakni agar bisa memberikan peningkatan produksi melalui penemuan metode produksi paling cepat, memiliki tingkatan efisiensi yang tinggi serta paling padat karya. Ketika industri memiliki strategi paling baik agar bisa memberikan peningkatan pada produktivitas, pasti ada cara bagi lembaga publik juga. Wilson berpendapat bahwa pemerintah pada dasarnya adalah bisnis, sehingga realisasi bisnis bisa diimplementasikan terhadap manajemen sektor publik.

Salah satu yang memelopori teori klasik yakni Frederik W. Taylor, yang dikenal sebagai “Bapak Manajemen Ilmiah” meskipun pendidikan dan pekerjaannya di bidang teknologi. Pemikirannya yang terbilang cemerlang dapat menemukan strategi paling baik untuk strategi kerja yang baru, menghadirkan standar bekerja, memunculkan orang secara tepat untuk pekerjaan secara tertentu dengan tahapan pemilihan serta penyediaan alat yang tepat serta sebuah perlengkapan paling baik bagi karyawan. Kemudian teori perintis klasik lain yang dibentuk oleh Henry Fayol dan Gulick dan Urwick dengan konsep POSCORB, adalah gambaran tanggung jawab utama manajer dalam organisasi, termasuk perencanaan, pengorganisasian, kepegawaian, arahan, koordinasi, pelaporan dan penganggaran. Ada beberapa konsekuensi dari teori manajemen, sebagaimana contohnya dikotomi antara politik serta manajemen yang menjadi bagian dari sentral di tahapan manajemen.

Menurut sejumlah publikasi, Max Weber yakni tokoh klasik manajemen negara yang memberikan teorinya tentang birokrasi, tapi ada perbedaan

pendapat mengenai hal ini. Pertama, konsep Max Weber ditinjau dari ikatan negara dengan masyarakat, implementasi birokrasi memiliki tanda dengan intensitas hukum serta kompleksitas aturan, serta yang kedua sistematika birokrasi di kaitannya dengan masyarakat seringkali diberikan kritik yang menjadi sebab bertambahnya titik layanan dan kesenjangan antara masyarakat dan aparatur pemerintahan. Intensitas yang meningkat mengancam intervensi negara pada akhirnya akan terjadi, mempengaruhi semua bidang kehidupan orang-orang serta yang akhirnya membentuk birokrasi yang tergolong mahal untuk dilaksanakan. (Sumber www.teguh-kurniawan.web.ugm.ac.id, diakses 19 Oktober 2022)

Sejak abad ke-19, teori administrasi publik klasik telah berkembang, yang dikenal antara tahun 1900 dan 1926 sebagai paradigma administrasi pertama atau paradigma dikotomi politik. Model ini bermasalah dengan posisi pemerintahan, dengan karakter Frank J. Goodnow dan Lenand D. White berpendapat bahwa pemerintah harus fokus pada administrasi publik. Namun, hal ini menimbulkan masalah pada seputar akademisi serta kalangan praktisi berkaitan dengan dikotomi antara kebijakan dan manajemen. Dijelaskan jika administrasi publik menjadi sebuah cabang dari keilmuan politik.

Administrasi publik dimulai pada tahun 1920-an dengan penilaian oleh Leonard White dalam pengantar studi administrasi publik, yang menyatakan bahwa politisi tidak boleh ikut campur dalam pemerintahan.

Di tahun 1927 hingga 1937 pada pandangan lain yang melakukan pengembangan terhadap beberapa asas penyelenggaraan negara, muncul beberapa asas jika terjadi pengembangan baru ketika menyelenggarakan negara serta mencapai puncak pada reputasinya. Dimana di tahun 1930-an bahwa administrasi negara tersebut bisa memakan waktu seumur hidup. Pemikir periode ini termasuk Mary Parker Follett, Henry Fayol, Frederick W. Taylor (*Principle of Scientific Management*), dan Max Weber, yang berfokus pada pengaruh administrasi pada pemerintahan.

Di tahun 1937 menjadi puncak dari berakhirnya pandangan kedua ketika tokoh Luther H. Gulick dan Lyndall Urwick menjadi populer karena konsep POSDCORB-nya 1) *planning*, 2) *organizing*, 3) *staffing*, 4) *directing*, 5) *coordinating*, 6) *reporting*, 7) *budgeting* pada tulisannya yang judulnya *Paper on the Science of Administration*. Posdcorb adalah istilah umum untuk tanggung jawab administratif untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, menempatkan staf, mengkoordinasikan, melaporkan, serta menganggarkan.

Di beberapa tahun setelahnya bahwa hal tersebut menjadi tantangan untuk administrasi publik, sebab banyak pandangan mencoba mengkritisi konsepsi ortodoks administrasi publik. (Suharyanto, Hadriyanus, 2005). Di model manajemen klasik, tugas utama pemerintah yakni menyediakan berbagai layanan publik, seperti: pemebangunan sekolah yang lebih baik, perumahan, selokan, dan penyediaan layanan sosial dapat dikontrakkan kepada pejabat pemerintah serta para politisi. Dimana administrasi publik memberikan

petunjuk jika dominasi menjadi pemain yang dominan, tapi keberadaan sumber keuangan untuk memungut pajak publik membuat posisi administrasi publik tergolong tidak efisien serta membuat posisi argumentasi utama pada teori klasik.

2. New Public Administration

Mengikuti konsep POSDCORB, buku *Administrative Behavior* Herbert Simon diterbitkan pada tahun 1938, yang menyatakan bahwa jika pemerintah berfungsi selaras dengan stimulasi intelektual, mereka harus melakukannya. Tokoh lainnya adalah Fritz Morstein-Marx (*Elemen Administrasi Publik*), yang menjelaskan bahwa administrasi dan politik dapat menjadi dikotomi. Fritz memberikan petunjuk bahwa ada persepsi baru bahwa tata kelola yang 'tidak berharga' sebenarnya adalah nilai yang sangat politis (Suharyanto, Hadriyanus, 2005).

Model tahap ketiga seringkali dinamakan sebagai teori pemerintahan neoklasik, demikian pendapat Herbert Simon (1947) berkaitan dengan konsep rasionalitas yang terbilang murni serta yang terbatas dalam mengambil keputusan-keputusan dalam organisasi. Selanjutnya, model ketiga adalah interpretasi tentang pemerintahan yang berkembang sebagai ilmu politik antara tahun 1950 dan 1970. Selama periode ini, hubungan konseptual antara administrasi publik serta ilmu politik perlu dipahami. Pada tahun 1962, administrasi publik tidak lagi diyakini menjadi salah satu dari keilmuan politik dalam pandangan Keban, Yeremias T. (2008), hadir permodelan baru yang

masih memiliki anggapan bahwa administrasi publik masuk ke ranah keilmuan politik, dengan titik tolak aparatur administrasi negara. Akhirnya, administrasi waktu itu menghadapi krisis identitas karena ilmu politik dipandang sebagai cabang administrasi publik yang sangat dominan.

Model keempat periode 1956-1970 yakni era administrasi publik menjadi keilmuan administrasi. Beberapa prinsip manajemen baru-baru ini dilakukan pengembangan atas dasar ilmiah, sebagaimana contohnya tingkah laku dari organisasi, analisis dari manajemen, dan penggunaan teknologi secara modern. Di waktu itu ada jenis administrasi yang berjumlah 2 yakni perkembangan ilmu administrasi yang murni sesuai dengan pengaruh psikologi sosial serta keilmuan administrasi yang memberikan penjelasan pada kebijakan publik.

Beberapa perkembangan terjadi selama periode ini, seperti selama tahun 1960-an, di mana Keith M. Henderson memiliki pendapat jika teori organisasi wajib memiliki fokus yang utama pada administrasi publik. Pengembangan organisasi memiliki perkembangan yang pesat sebagai bidang khusus ilmu manajemen.

Model kelima yang dikembangkan sejak tahun 1970 tidak hanya memiliki fokus terhadap pengembangan administrasi publik yang menjadi ilmu murni, namun juga terhadap perkembangan pada teori organisasi. Dimana teori organisasi khususnya yang memiliki fokus terhadap bagaimana serta mengapa organisasi melakukan kerja, tingkah laku seseorang di dalamnya, serta bagaimana putusan yang dibentuk di organisasi. Belakangan, ilmu politik,

kebijakan ekonomi, tahapan kebijakan pemerintah, serta metode analisis serta pengukuran politik juga dikembangkan.

Sesudah Nicholas Henry mengusulkan pengembangan model yang dijelaskan di atas, pada tahun 1982 sebuah pernyataan diterbitkan menyajikan beberapa tren administrasi publik, yakni aliran tahapan dalam administrasi, kemudian politik, kemudian empirisme, proses pengambilan putusan, matematika, serta aliran semua sistem dari administrasi, mencakup tingkah laku manusia, aliran dari analisis birokrasi, sistem sosial, serta aliran integrasi (Keban, Yeremias T, 2008).

Di tahun 1992, ada pergeseran paradigma yang disebut model pasca-birokrasi yang dikemukakan oleh Barzelay 1992 dan Armajani 1997 yang menekankan model ini; hasil yang memberikan manfaat terhadap masyarakat, kapasitas serta nilai, kemudian produk serta kepatuhan pada standar, memprioritaskan misi, layanan serta hasil, memberikan hasil kepada masyarakat, melakukan pembangunan akuntabilitas serta melakukan penguatan ikatan kerja, memahami serta menerapkan standar, mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah dan proses perbaikan berkelanjutan, layanan terpisah dan saran, perluas pilihan pelanggan Anda, ukur dan analisis hasil, dan perkaya umpan balik (Keban, Yeremias T, 2008).

3. (NPM) *New Public Management*

Kritik kepada teori administrasi publik yang tergolong klasik serta neoklasik sudah memberikan sebab reformasi pada administrasi publik yang memberikan

arah terhadap perubahan organisasi di administrasi publik, lalu memunculkan konsep yang baru, dimana dinamakan sebagai manajemen publik baru. Konsep tersebut awalnya akan memunculkan pandangan baru yang bisa menjelaskan konsep manajemen bisnis. Secara khusus, konsep baru tata kelola publik sering dibahas dalam bisnis dan sektor swasta. Poin pada konsep tersebut yakni agar bisa mentransfer layanan yang digunakan di sektor swasta dan komersial ke sektor publik. Slogan yang paling eksis yakni mengelola serta memberikan kendali kepada dewan, ini tidak jauh berbeda dengan menjalankan dan menjalankan bisnis, menjalankan dewan seperti bisnis. Konsep ini selanjutnya mempertimbangkan peran administrasi publik, peranan serta sifat pada profesi administrasi (Thoha, Miftah, 2005).

Kemudian selain dari kritik teoritis klasik, kemunculan *New Public Management* (NPM) juga disebabkan dari krisis negara kesejahteraan di Selandia Baru, Australia, Inggris, dan AS, lalu dibantu oleh IMF, Bank Dunia, dan Federal. serikat pekerja serta kelompok penasihat bisnis di beberapa negara tersebut, lingkungan ekonomi, kemudian politik, sosial, serta administrasi yang berubah telah memberikan sebab berubahnya secara mendasar pada sistem manajemen. Perubahan yang dimaksud yakni melakukan perbaikan pada gaya manajemen dari pemerintah supaya layanan publik bisa memiliki tingkat efisien serta efektif yang tinggi (Kurniawan, Teguh, 2007).

Tema utama NPM yakni penggunaan sistematika pasar menjadi terminologi sektor publik, seperti yang dipersyaratkan oleh regulator; berinovasi untuk hasil maksimal atau memprivatisasi fungsi pemerintah; Manajer terlibat dalam

mengarahkan, membatasi, atau mengendalikan kegiatan, gaya dalam memimpin membagikan arah secara strategis; menekankan sistematika pada pengelolaan program publik; menghapus monopoli lembaga dan pejabat pemerintah atas layanan publik yang tidak efisien; di sektor publik, tujuannya adalah agar para birokrat meningkatkan produktivitas mereka dan mencari moda alternatif pelayanan publik dari sudut pandang ekonomi; Manajer didukung agar bisa meningkatkan serta menjalankan akuntabilitas terhadap para pelanggan, memberikan peningkatan efisiensi, mengatur ulang administrasi publik, merestrukturisasi fungsi organisasi, merampingkan proses dan prosedur birokrasi, dan desentralisasi tahapan mengambil putusan. Hal tersebut agar bisa menciptakan persaingan di lingkungan unit kerja negara baik di dalam maupun lintas sektor organisasi.

Untuk mengatasi birokrasi, David Osborne dan Ted Gaebler melakukan penerbitan *Reinventing Government* pada tahun 1992, disusul dengan *Dismantling the Bureaucracy* pada tahun 1997, *Transforming Bureaucratic Business Operations state bureaucracy*. Kewirausahaan menekankan upaya untuk memperkuat sumber daya sosial, kemudian ekonomi, politik, serta budaya dari pemerintah menjadi produktif serta efisien. Pencapaian itu seringkali dinamakan penataan birokrasi pemerintah yang dalam pandangan Osborne mempunyai beberapa prinsip yang berjumlah 10; Pemerintah adalah katalisator Pemerintah dimiliki oleh rakyat Pemerintah yang kompetitif Pemerintah yang digerakkan oleh misi Pemerintah yang digerakkan oleh hasil Pemerintah yang

otonom bersifat inklusif desentralisasi, pemerintah adalah pasar bebas. Dengan menerapkan sepuluh prinsip ini, dewan bisa memberikan peningkatan kinerja.

4. (NPS) New Public Service

Sesudah Denhardt dan konsep lama administrasi publik (teori klasik dan neoklasik) serta manajemen publik baru Denhardt dan Denhardt, konsep ketiga yakni new public service (NPS). Dalam pandangan umum, cara berpikir NPS berbeda dengan model sebelumnya (OPA dan NPM). Landasan teoretis model NPS dikembangkan dari teori demokrasi yang lebih menekankan pada keragaman, partisipasi, dan kewarganegaraan. Di NPS bahwa konsep kepentingan secara umum yakni hasil percakapan berkaitan dengan perbedaan nilai yang diberlakukan di masyarakat. Beberapa nilai, misalnya keadilan, akuntabilitas, serta transparansi ditanamkan dalam pelayanan publik. Menurut model NPS, akuntabilitas birokrasi diberikan arah ke warga negara (*citizens*) daripada kepada pelanggan (klien), pemilih (delegasi), dan klien (klien). Pemerintah harus memperlakukan warganya sebagai pembayar pajak. Dalam demokrasi, warga negara tidak diperhatikan menjadi pelanggan yang wajib diberikan pelayanan melalui standar secara tertentu, namun juga menjadi yang memiliki pemerintah dalam menyediakan layanan yang dimaksud. Untuk pelayanan publik yang baru, sudah menjadi tanggung jawab pimpinan administrasi publik untuk melibatkan masyarakat (mulai dari merencanakan, melaksanakan, serta mengevaluasi) pada pelaksanaan serta beberapa tugas layanan publik lain. Memiliki tujuan yakni agar bisa memunculkan tata kelola

secara lebih baik sejalan pada beberapa nilai dasar dari demokrasi serta melakukan pencegahan kemungkinan adanya korupsi.

Tujuh prinsip New Public Services (NPS) (Denhardt & Denhardt 2003, 2007), yaitu:

1. Peran dasar pelayanan publik yakni memberikan bantuan kepada masyarakat serta mewujudkan hal-hal penting yang disepakati secara bersama, bukan berupaya mengendalikan ke arah baru.
2. Administrasi publik wajib memunculkan pemahaman dan konsesus secara bersama berkaitan dengan barang publik.
3. Kebijakan serta program yang diperuntukan bertujuan untuk melakukan pemenuhan keperluan bersama bisa dilaksanakan dengan efektif serta dipenuhi dengan usaha bersama melalui tahapan kolaboratif.
4. Kebaikan secara bersama yakni percakapan berkaitan dengan beberapa nilai secara bersama, bukan seperangkat kepentingan perorangan.
5. Pegawai negeri harus mempertimbangkan tidak hanya pasar, namun juga pada sisi hukum serta aturan, nilai sosial, kemudian norma politik, standar profesi serta kepentingan secara sosial.
6. Organisasi publik serta jaringan yang ada akan tergolong sukses di estimasi waktu yang lama ketika melakukan operasi dengan mengikuti tahapan kolaboratif serta pemimpin yang menghargai individu.
7. Kepentingan publik dilakukan pengembangan oleh pegawai negeri serta warga negara, bukan oleh para pemimpin bisnis yang mengklaim uang itu milik mereka.

Orientasi *Governance* pada Administrasi Publik

Dari dulu hingga sekarang bahwa pengembangan administrasi publik memiliki perubahan sejalan pada dinamika kehidupan di masyarakat. Dimana perubahan yang dimaksud, khususnya ada dalam menyelenggarakan administrasi negara, seiring bertambahnya tugas pemerintah dan bertambahnya kekuasaan pemerintah, maka kinerja administrasi publik juga mengalami perubahan aparatur Administrasi negara.

Administrasi publik sangat mementingkan pembentukan pemerintahan yang baik dan dapat dipercaya. *Good governance* dicapai melalui munculnya sistem pemerintahan demokrasi yang tertata rapi, bersih, transparan dan berwibawa. Tata kelola pemerintah secara demokratis yang memberikan penekanan jika tempat serta arah otoritas tidak hanya terletak pada pemerintah, tetapi juga berada di tangan rakyat secara sentralistik. Tercapainya tata pemerintahan yang terbilang baik ada pada kolaborasi beberapa komponen masyarakat, pemerintah serta pengusaha yang bertindak dalam kesatuan, keselarasan, keselarasan dan proporsi (Thoha, Miftah, 2005).

Pada pengembangan ilmu pengetahuan, manajemen sebagai seorang manajer telah menjadi penjelasan yang sangat kuat untuk masalah saat ini. Administrasi publik tidak lagi memiliki batasan terhadap birokrasi serta lembaga negara, namun meliputi seluruh wujud organisasi, khususnya ketika pengelolaan ketertiban umum. Partisipasi LSM untuk menerapkan aturan juga wajib diakui. Administrasi publik menjadi tata kelola yang berfokus pada proses politik serta

dipakai agar bisa mempelajari bagaimana kekuatan administrasi, kemudian politik, serta ekonomi yang dipakai agar bisa memecahkan permasalahan serta kepentingan publik. Hingga saat ini bahwa konsep governance memiliki perbedaan menurut maknanya. Manajemen memiliki beberapa aspek penting (Dwiyanto, Agus 2006):

1. Kelembagaan, yaitu sistem manajemen yang mencakup banyak mata pelajaran. Hal ini menjadikan konsep jaringan, kemitraan, kerjasama, dan koproduksi sebagai bentuk umum organisasi dalam birokrasi.
2. Nilai-nilai mendasari administrasi publik yang efektif dan fungsional. Kemudian mengembangkan pemerintahan yang demokratis yang mencakup manajemen partisipatif, adil, konsensus, informalitas, dan kontrak sosial yang digunakan kembali.
3. Aspek proses, menggambarkan bagaimana aktor dan institusi yang berbeda merespon isu publik yang berbeda.

Paradigma-paradigma administrasi publik memiliki keterkaitan yang erat dengan pokok bahasan *smart governance*, yang pada gilirannya merupakan bagian integral dari konsep *smart city*. Paradigma administrasi publik mencakup berbagai pendekatan dan prinsip dalam mengelola dan memberikan pelayanan publik. Dalam konteks *smart governance*, paradigma administrasi publik berkembang dari model klasik dan *New Public Management (NPM)* ke arah *Good Governance* dan *e-Government*. Paradigma *Good Governance* menekankan transparansi, partisipasi publik, akuntabilitas, dan pengambilan keputusan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sementara itu, *e-Government* berfokus pada pemanfaatan

teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik.

Dalam konsep *smart city*, *smart governance* menjadi landasan penting dalam pengelolaan dan pemberian pelayanan publik yang cerdas dan responsif. *Smart governance* menggabungkan prinsip-prinsip Good Governance dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal. Hal ini mencakup penggunaan aplikasi mobile, platform online, big data, dan kecerdasan buatan (AI) untuk meningkatkan efisiensi administrasi publik, memberikan layanan publik yang mudah diakses dan berkualitas, serta mengoptimalkan pengambilan keputusan berbasis data.

Dengan mengadopsi paradigma administrasi publik yang sesuai, *smart governance* dapat mewujudkan tujuan *smart city* seperti peningkatan kualitas hidup masyarakat, pengembangan ekonomi yang berkelanjutan, dan pemberdayaan masyarakat dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu, pemahaman dan penerapan paradigma-paradigma administrasi publik yang relevan menjadi kunci keberhasilan dalam implementasi *smart governance* dalam konteks *smart city*.

1.5.c Smart City

Smart city yakni pendekatan secara luas dan komprehensif untuk membuat operasi kota lebih efisien, memberikan peningkatan pada kapasitas hidup penduduk, dan meningkatkan ekonomi lokal. Cohen secara jauh memberikan definisi *smart city* yang menekankan pada pertimbangan lingkungan sebagai

berikut: Kota pintar menggunakan TIK untuk menggunakan banyak sumber daya secara cerdas dan efisien, membantu menghemat pembiayaan serta energi, memberikan peningkatan layanan serta kapasitas kehidupan, serta melakukan pengurangan jejak lingkungan mereka, yang seluruhnya berkontribusi terhadap inovasi serta ekonomi hijau (Cohen, 2014).

Secara dasar bahwa konsep *smart city* yakni mengkaitkan insfrastruktur secara fisik, sosial, serta ekonomi dengan penggunaan TIK yang bisa melakukan integrasi seluruh elemen dari aspek yang dimaksud serta menjadi kota menjadi terus efisien serta memiliki kelayakan dihuni (Muliarto, 2015).

Indikator *Smart City*

Griffinger dkk (2007: 10-14) memberikan penjelasan jika terdapat sebanyak 6 aspek pada konsep dari *smart city* menjadi landasan dalam merealisasikan *smart city*, kemudian dipakai agar bisa melakukan pnghitungan indeks *smart city* dari banyaknya 70 kota yang ada di Eropa. Lalu yang keeman dimensi yang dimaksud serta beberapa indikatornya bisa diperhatikan di gambar dibawah ini:

Tabel 1.3. Dimensi dan Indikator *Smart City*

No	Dimensi	Indikator
1	<i>Smart Economy (Competitiveness)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Innovative Spirit</i> • <i>Entrepreneurship</i> • <i>Economic image & trademarks productivity</i> • <i>Flexibility of labour market</i> • <i>International embeddedness</i> • <i>Ability to transform</i>
2	<i>Smart People (Social and Human Capital)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Level of qualification</i> • <i>Affinity to life long learning</i>

		<ul style="list-style-type: none"> • <i>Social and ethnic plurality</i> • <i>Flexibility</i> • <i>Creativity</i> • <i>Cosmopolitanism/Open-mindedness</i> • <i>Participation in public life</i>
3	<i>Smart Governance (Participation)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Participation in decision-making</i> • <i>Public and social services</i> • <i>Transparent governance</i> • <i>Political strategies & perspectives</i>
4	<i>Smart Mobility (transportation & ICT)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Local accessibility</i> • <i>(inter-)national accessibility</i> • <i>Availability of ICT infrastructure</i> • <i>Sustainable, innovative and safe transport systems</i>
5	<i>Smart Environment (Natural Resources)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Attractivity of natural conditions</i> • <i>Pollution</i> • <i>Environmental protection</i> • <i>Sustainable resource management</i>
6	<i>Smart Living (Quality of Live)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Cultural facilities</i> • <i>Health conditions</i> • <i>Individual safety</i> • <i>Housing quality</i> • <i>Education facilities</i> • <i>Touristic attractivity</i> • <i>Social cohesion</i>

Sumber : Griffinger, 2007

Padahal, pertama kali konsep *Smart City* dikembangkan dari IBM. Dimana kota tersebut memakai TI agar bisa membuat beberapa mesin hidup kota menjadi efisien. Kota pintar pada versi IBM yakni kota tempat alat-alat terhubung dan beroperasi dengan cerdas. Di awal bahwa IBM menetapkan sebanyak 6 target yang akan dilakukan pencapaian. Dimana beberapa indikator yang dimaksud yakni: (1) penghuni perkotaan, (2) lingkungan, (3) infrastruktur, (4) ekonomi, (5) mobilitas, dan (6) konsep smart living. Pada

dimensi yang sama bahwa indikator lain juga dilakukan pengembangan dari Cohen di tahun 2014, dimana rinciannya:

Tabel 1.4. *Smart City Indicator* Menurut Cohen

<i>Dimension</i>	<i>Working Area</i>	<i>Indicator</i>
<i>Smart Environment</i>	<i>Smart Building</i>	<i>Sustainability-certified building</i>
		<i>Smart homes</i>
	<i>Resources management</i>	<i>Energy</i>
		<i>Carbon Footprint</i>
		<i>Air Quality</i>
		<i>Waste Generation</i>
	<i>Sustainable Urban Planing</i>	<i>Water consumption</i>
		<i>Climate resilience planning</i>
		<i>Density</i>
<i>Smart Mobility</i>	<i>Efficient Transport</i>	<i>Green space per capita</i>
		<i>Clean Energy Transport</i>
	<i>Multi-Modal Access</i>	<i>Public Transport</i>
		<i>Smart Cards</i>
<i>Smart Government</i>	<i>Online Services</i>	<i>Access to real-time information</i>
		<i>Online Procedures</i>
	<i>Infrastructure</i>	<i>Electronic Benefits Payments</i>
	<i>Infrastructure</i>	<i>Wifi Coverage</i>

Sumber : Diolah Peneliti, 2020

Berdasarkan penjelasan beberapa tokoh mengenai teori *smart governance*, teori Griffinger yang sesuai dengan penelitian ini. Peraturan Walikota Semarang Nomor 26 Tahun 2018 pasal 4 poin b sesuai dengan Indikator dan Dimensi yang disampaikan oleh Griffinger dkk. Peneliti menggunakan teori dari Griffinger dkk. Sebagai alat mengerucutkan pokok bahasan ke *public and social services Smart Governance Semarang Smart City* yang melihat aspek *best practice* berdasarkan dimensi kriteria UN Habitat.

1.5.d Smart Governance

Smart governance adalah bagian ataupun aspek dari *smart city* yang berspesialisasi dalam tata kelola. Kerjasama antara pemerintah serta masyarakat untuk mewujudkan pemerintahan secara baik serta jujur, kemudian bersih, adil, serta demokratis, kemudian melayani publik secara baik. Dengan demikian, tata kelola yang cerdas bisa diberikan definisi menjadi bagian dari sebuah tujuan berkaitan dengan layanan publik kota yang cerdas, terutama dalam hal peningkatan efisiensi, manajemen komunitas, mobilitas tenaga kerja, dan peningkatan. Kemajuan yang berlanjut dengan inovasi.

Dalam pandangan umum (Rubel, 2011), manajemen cerdas bisa dianalisis menurut orientasi kinerjanya yaitu. partisipasi masyarakat, pengungkapan dan kolaborasi. Tata kelola yang cerdas memiliki fokus terhadap:

1. Kontribusi warga negara untuk urusan pemerintahan, kemudian instansi harus melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan dengan menyebarluaskan wawasan serta memberikan peningkatan kontribusi masyarakat di pemerintahan.
2. Transparansi beberapa informasi pemerintah. Instansi pemerintah wajib memakai sebuah teknologi agar bisa menangkap informasi berkaitan aturan serta keputusan yang beroperasi secara online dan di forum publik.
3. Kerjasama antar unit pemerintahan agar bisa membagikan layanan secara lebih baik terhadap masyarakat. Instansi pemerintah wajib

memakai metode, cara, serta sistem secara inovatif agar bisa mengkolaborasikan pada seluruh tingkatan pemerintah dan melibatkan masyarakat pada aktivitas pemerintah.

Smart governance merupakan sebuah elemen *smart city*. Tata kelola yang cerdas bisa diberikan defisini menjadi bagian dari kota yang cerdas, dimana berkaitan dengan masa yang akan datang pada layanan publik yakni efisiensi secara baik, kepemimpinan pada komunitas, operasi berbasis mobilitas serta peningkatan yang berlanjut dengan kreativitas. (Di Maio dalam Ardiansyah, 2014). *Smart governance* menurut (Willke, 2007) yakni singkatan dari sekumpulan prinsip, faktor dan keterampilan yang membentuk suatu bentuk pemerintahan yang memiliki kemampuan dalam merespon keadaan serta kebutuhan informasi publik. *Smart governance* berarti melakukan inovasi tata kelola demokrasi formal dengan tetap mempertahankan prinsip demokrasi dan ekonomi pasar bebas yang berkembang dari waktu ke waktu. Tata kelola yang cerdas atau *Smart governance* terbagi menjadi beberapa bagian, yaitu (Pratama, 2014):

1. Partisipasi masyarakat ketika mengambil suatu putusan dengan langsung serta online.
2. Meningkatkan kuantitas serta kapasitas pelayanan publik.
3. Memiliki database yang sistematis serta terorganisir dengan baik untuk menyimpan data dan informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Tata kelola yang cerdas adalah tindakan proaktif, objektif, kemudian inovatif, serta kompetitif yang memberikan peningkatan keterlibatan masyarakat

serta penyampaian pelayanan publik. Dalam hal ini *smart governance* lebih digalakkan oleh salah satu pelaku pembangunan yaitu pemerintah. Perhatian khusus harus diberikan pada peran negara sebagai fasilitator dalam menentukan arah pembangunan perkotaan. Tujuannya adalah untuk menyediakan layanan publik untuk memberikan peningkatan kontribusi warga ketika membangun perkotaan.

Smart governance yang diteliti (Schuurman, 2012) menegaskan jika itu yakni tahapan dalam mengumpulkan beragam data serta beberapa informasi yang berkaitan dengan administrasi publik. Bertentangan dengan pandangan (Sing, Gurmeet : 2010) bahwa *smart governance* memiliki fokus terhadap peranan secara strategis. Dengan demikian, tata kelola yang cerdas sebagai sebuah konsep juga merupakan langkah selanjutnya menuju e-manajemen dengan menggunakan teknologi inovatif yang digunakan oleh manajemen untuk meningkatkan kinerja. Griffinger (2007) mengklasifikasikan aspek *smart governance* menjadi empat bagian, sebagai berikut:

1. Partisipasi pengambilan keputusan (*Participation in decision making*),

Partisipasi dalam mengambil putusan merupakan tahapan pengambilan keputusan bagi semua kelompok serta bertemu putusan secara efektif yang bisa diterima oleh publik berdasarkan masukan masing-masing pihak.

2. Pelayanan publik (*Public and social services*), Pelayanan publik atau layanan

sosial mencakup manfaat dan layanan seperti pendidikan, perawatan kesehatan, pelatihan kejuruan, kehidupan berbantuan, adopsi, manajemen komunitas, dan penelitian kebijakan.

3. Pemerintahan yang transparan (*Transparent governance*), Transparan pemerintahan didefinisikan menjadi pejabat yang memiliki tindakan dengan terbuka dan warga mengetahui dan memahami putusan yang dibentuk dari lembaga yang dimaksud.

4. Strategi politik (*Political strategies & perspective*), Strategi politik meliputi beberapa aktivitas yang ditujukan agar bisa mendapatkan, melakukan pengembangan, serta memakai otoritasnya sehingga memperoleh keuntungan dalam situasi konflik menjadi berpengaruh dan kredibel.

1.5.e. *Best Practices*

Peneliti mencari berbagai literatur tentang *best practice*, namun tidak banyak teori yang menjabarkan secara khusus tentang pengertian ataupun sesuatu hal yang berkaitan langsung dengan *best practice*, karena *best practice* dianggap sebuah riset predikat dari indikator-indikator yang tidak dapat digeneralisasikan ke setiap aspek yang ada. *Best practice* diartikan sebagai sebuah ide atau cara yang dianggap berhasil dan memiliki tingkat efisiensi dan efektivitas yang tinggi. *Best practice* merupakan praktek implementasi terbaik yang dilakukan oleh sebuah otoritas yang biasanya ada di dalam pemerintahan dengan menyesuaikan keadaan lingkungan. *Best practice* juga menjadi suatu contoh untuk dapat dipraktikkan di tempat lain.

Mengutip dari Prasojo et al (2007 : 6) tentang Penilaian UN-Habitat juga mendefinisikan *best practice* dalam topik Lingkungan Perkotaan sebagai inisiatif

yang telah menghasilkan kontribusi menonjol (*outstanding contributions*) dalam meningkatkan kualitas kehidupan baik di kota-kota maupun masyarakat umum lainnya. UN juga menyampaikan definisi secara umum melalui beberapa poin, antara lain :

1. Memiliki dampak yang dapat ditunjukkan dan didemonstrasikan dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat.
2. Merupakan hasil dari kerjasama yang efektif antara sektor publik, sektor swasta dan masyarakat madani.
3. Berkelanjutan secara sosial, budaya, ekonomi dan lingkungan.

UN Habitat juga memberikan kriteria-kriteria *best practice* yang dapat menjadi alat ukur penerapan program *best practice*, kriteria-kriteria tersebut antara lain (Prasojo et al, 2007:7) :

1. Dampak (*impact*), sebuah *best practices* harus menunjukkan sebuah dampak positif dan dapat dilihat (*tangible*) dalam meningkatkan kondisi kehidupan masyarakat, khususnya masyarakat miskin dan tidak beruntung.
2. Kemitraan (*partnership*), sebuah *best practices* harus didasarkan pada sebuah kemitraan antara aktor-aktor yang terlibat. Setidaknya melibatkan dua pihak.
3. Keberlanjutan (*sustainability*), sebuah *best practices* harus membawa perubahan dasar dalam wilayah permasalahan berikut:
 - a) Legislasi, kerangka pengaturan oleh hukum atau standar formal yang menghargai isu-isu dan masalah yang dihadapi.

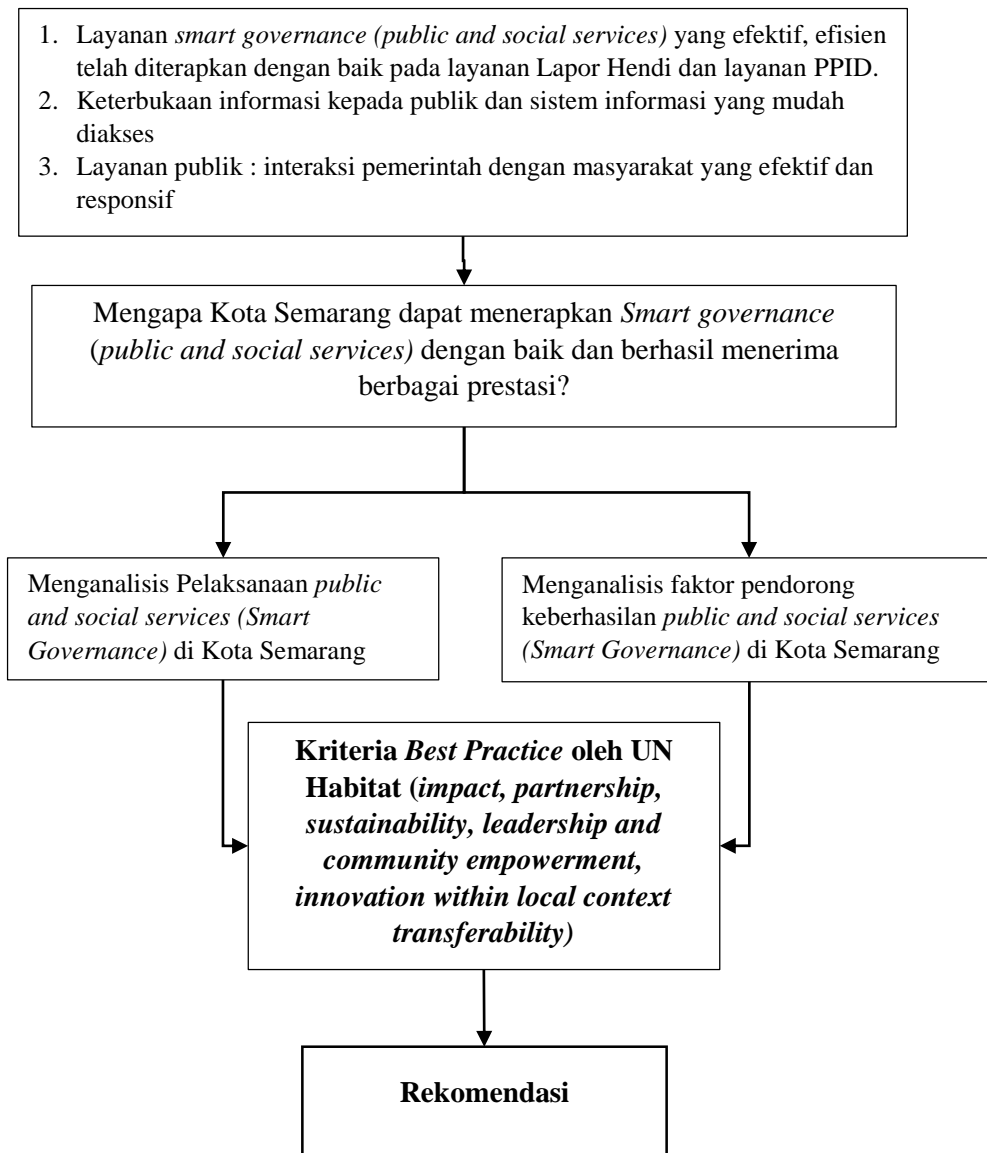
- b) Kebijakan sosial dan atau strategi sektoral di daerah yang memiliki potensial bagi adanya replikasi dimanapun.
 - c) Kerangka institusional dan proses pembuatan kebijakan yang memiliki kejelasan peran dan tanggungjawab bagi beragam tingkatan dan kelompok aktor seperti pemerintah pusat dan daerah, LSM dan organisasi masyarakat.
 - d) Efisien, transparan, dan sistem manajemen yang akuntabel yang dapat membuat lebih efektif penggunaan sumber daya manusia, teknik dan keuangan.
4. Kepemimpinan dan pemberdayaan masyarakat (*leadership and community empowerment*), yakni :
- a) Kepemimpinan yang menginspirasi bagi adanya tindakan dan perubahan, termasuk didalamnya perubahan dalam kebijakan publik.
 - b) Pemberdayaan masyarakat, rukun tetangga dan komunitas lainnya serta penyatuan terhadap kontribusi yang dilakukan oleh masyarakat tersebut.
 - c) Penerimaan dan bertanggung jawab terhadap perbedaan sosial dan budaya.
 - d) Kemungkinan bagi adanya transfer (*transferability*), pengembangan lebih lanjut dan replikasi.
 - e) Tepat bagi kondisi lokal dan tingkatan pembangunan yang ada.

5. Kesetaraan gender dan pengecualian sosial (*gender equality & social inclusion*), yakni inisiatif haruslah dapat diterima dan merupakan respon terhadap perbedaan sosial dan budaya; mempromosikan kesetaraan dan keadilan sosial atas dasar pendapatan, jenis kelamin, usia, dan kondisi fisik atau mental; serta mengakui dan memberikan nilai terhadap kemampuan yang berbeda.
6. Inovasi dalam konteks lokal dan dapat ditransfer (*innovation within local context & transferability*), yakni bagaimana pihak lain dapat belajar atau memperoleh keuntungan dari inisiatif, serta cara yang digunakan untuk membagi dan mentransfer pengetahuan, keahlian dan pelajaran untuk dapat dipelajari tersebut.

Pada penelitian yang telah dilaksanakan di Kabupaten Sragen tentang inovasi pelatihan keterampilan kerja oleh Eko Prasajo, Teguh Kurniawan dan Defny Holidin, indikator-indikator yang dipakai di dalam penilaian *transferability* program inovasi ini berupa transfer di tempat lain dan Kesetaraan gender dan pengecualian sosial (*gender equality & social inclusion*). Di dalam penelitian ini, peneliti akan membatasi indikator penelitian hanya sampai adopsi pengetahuan atau sistem dan kesetaraan gender saja, karena dalam pembahasan *smart governance* di Kota Semarang, tidak diperlukan untuk pengadopsian informasi teknologi, dan kesetaraan gender.

1.6. Kerangka Pikir

Bagan 1.1. Kerangka Pikir



Sumber : Diolah oleh peneliti, 2023

1.7 Metode Penelitian

1.7.a Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dan menggunakan teknik netnografi. Peneliti memutuskan untuk menambahkan teknik netnografi karena teknik ini lebih efisien dan efektif dibandingkan dengan *Focus Group Discussion* (FGD) untuk mendukung teknik wawancara. Netnografi juga dapat dilakukan dalam kondisi alami tanpa perlu peneliti menonjol dari keramaian saat melakukan penelitian. Selain itu, peneliti dapat menggunakan netnografi untuk mengetahui perilaku informan dalam situasi yang berbeda agar dapat memahami *public and social services* (*Smart Governance*) Kota Semarang.

1.7.b. Fokus Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah dan tujuan penelitian ini, penelitian fokus pada pelaksanaan *smart governance* (*public and social services*) Kota Semarang dan menganalisa faktor pendukung keberhasilan pelaksanaannya.

1.7.c. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Komunikasi, Informatika Statistik dan Persandian di Kota Semarang yang merupakan instansi pelaksana utama *Smart City* Semarang.

1.7.d Fenomena yang diamati

Fenomena yang diamati diantaranya yaitu :

Tabel 1.5. Fenomena yang diamati dalam penelitian

Konsep	Variabel	Dimensi	Indikator
<i>Best Practice</i>	<i>Best Practice</i>	<i>Impact</i>	Dampak
		<i>Partnership</i>	Pihak yang menjadi partner pelaksana
		<i>Sustainability</i>	Legislasi
		<i>Leadership</i>	Kemampuan Memimpin, Manajemen pengelolaan

Sumber : Diolah Peneliti, 2022

1.7.e. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dipakai dari yang diteliti ini, yakni:

- 1) Data primer, sumber data primer adalah sumber data primer. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mencakup perkataan dan perbuatan. Data primer adalah unit analisis utama yang digunakan dalam analisis data. Informasi tersebut berasal dari wawancara dengan pihak DISKOMINFOTIK Kota Semarang atau perusahaan afiliasi lainnya.
- 2) Data sekunder, Lofland dan Lofland dalam Moleong (2012) berpendapat bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah perkataan dan perbuatan, selebihnya adalah data pelengkap seperti dokumen dan sejenisnya. Informasi tentang *smart governance (public and social services)* Kota Semarang dapat berupa buku, majalah, laporan atau berita.

1.7.f. Instrumen Penelitian

Keberhasilan penelitian ini tergantung dari instrumen yang digunakan. Pemilihan dan penentuan alat penelitian yang salah mengakibatkan peneliti tidak mendapatkan informasi yang diharapkan. Menurut Sugiyono (2013), instrumen penelitian dapat dilakukan dalam setting yang berbeda, dari sumber yang berbeda, dan dengan cara yang berbeda.

Instrumen dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, dengan menggunakan data yang diperoleh dari studi dokumentasi bahan sekunder sebagai pendukung, mengacu pada pedoman wawancara, dokumentasi dan lainnya.

1.7.g. Pemilihan Narasumber (Informan)

Penelitian kualitatif diperoleh dari kasus-kasus baru, sehingga ketika menentukan faktor-faktor yang memberikan informasi penelitian, harus dievaluasi sesuai dengan keadaan sosial, termasuk agen (orang), tempat dan kegiatan yang digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan data.

Purposive sampling without probability digunakan sebagai metode pengambilan sampel (teknik pengambilan sampel) (Sugiyono, 2015). Studi ini dimulai dari kota pintar, dimana informan penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 1.6. Tabel Informan

No	Jabatan	Keterangan
1	Sub koordinator Pengembangan dan Pengelolaan Aplikasi Penyelenggaraan <i>e- Government</i>	Pengelola <i>e-government</i> , pengelola teknis lapangan dan pelatihan <i>e-government</i>
2	Teknisi/Administrator Aplikasi	Pengelola Administrator PPID, Portal <i>Smart City</i> Semarang
3	Kepala LSM Nasional Bidang TIK	
4	Pengguna <i>platform-platform Smart Governance</i> , Masyarakat Kota Semarang dan pengguna dari luar Kota Semarang	Pengguna yang berdomisili di Kota Semarang ataupun diluar Kota Semarang yang pernah menggunakan platform layanan online Semarang <i>Smart City</i>

Sumber : Diolah Peneliti, 2022

1.7.h. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

- 1) Wawancara, sumber informasi yang diperoleh dari informan melalui kata-kata langsung dan tanya jawab disebut wawancara. Wawancara dilakukan dengan perwakilan dari Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang tentang pengelolaan *smart governance (public and social services)* di Kota Semarang dan perwakilan lainnya yang terlibat.
- 2) Pengamatan adalah pengamatan secara langsung dan sistematis terhadap gejala yang diperiksa. Hasil penelitian bertujuan untuk melihat kondisi teknis terkait implementasi *smart governance (public and social services)*.
- 3) Dokumentasi: Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang berisi informasi terkait *smart governance (public and social services)* Kota Semarang dan bersumber dari dokumen surat menyurat, peraturan pemerintah dan kegiatan.
- 4) Netnografi, dengan metode ini, data (wawancara, dokumen) diselesaikan secara online melalui internet.

1.7.i. Teknik Analisis Data

Data dan informasi yang diterima akan dianalisis. Menurut Bagdon dan Taylor dalam Moleong (2012: 280), analisis data adalah proses mencoba secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis kerja yang diajukan oleh data dan mencoba memberikan pedoman tentang tema dan hipotesis kerja. Suatu proses di mana informasi dari wawancara atau bukti

disusun dan diklasifikasikan ke dalam model, kategori, dan unit deskriptif dasar untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis kerja.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam bukunya Analisis Data Kualitatif yang disebutkan oleh Moleong. Secara umum mencakup proses analisis data, yaitu:

- 1) Pengumpulan data yaitu proses pencarian dan analisis informasi tentang subjek penelitian berupa data primer dan data sekunder.
- 2) Reduksi data. Reduksi data adalah proses memilih, memisahkan, mencari penyederhanaan, abstraksi dan transformasi data mentah dari catatan lapangan yang tertulis. Sederhananya, reduksi juga berarti meringkas, memilih yang hakiki, mencari tema dan pola.
- 3) Penyajian data Penyajian data merupakan kumpulan informasi yang memberikan kesempatan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Dalam penelitian ini materi disajikan dalam bentuk teks naratif, tabel, foto dan diagram.
- 4) Penarikan kesimpulan, langkah selanjutnya dalam analisis data adalah menarik kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif, penarikan kesimpulan sesuai dengan masalah yang dirumuskan sejak awal dan diputuskan setelah meneliti lapangan.

1.7.j. Uji Validitas Data

Validitas data diukur dengan menggunakan metode triangulasi. Triangulasi sumber didasarkan pada Sugiyono (2016: 76) Metode verifikasi kredibilitas informasi dilakukan dengan memverifikasi informasi dari berbagai sumber. Dalam triangulasi sumber, peneliti membandingkan dan mengecek kebenaran informasi yang diperoleh. Dalam penelitian kualitatif, hal ini dapat dicapai sebagai berikut:

- 1) Perbandingan data observasi dan data wawancara.
- 2) Perbandingan pernyataan publik dan pribadi individu (pribadi).
- 3) Membandingkan keadaan dan cara pandang seorang intelektual, pejabat pemerintah, tokoh masyarakat dengan orang biasa.
- 4) Perbandingan hasil wawancara dengan dokumen.