

# BAB I

## Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

*Good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang bertelele, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Jika mengacu pada program World Bank dan United Nation Development Program (UNDP), orientasi pembangunan sektor publik adalah untuk menciptakan *good governance*. Pengertian *good governance* sering diartikan sebagai pemerintahan yang baik. World Bank mendefinisikan *good governance* sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administrasi, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha (Mardiasmo, 2002: 18). Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa *good governance* merupakan cara pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintahan dengan baik dan benar serta menjadi suatu contoh bagi masyarakatnya. UNDP juga memberikan beberapa karakteristik pelaksanaan *good governance*, meliputi:

- a) *Participation*. Keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya.
- b) *Rule of law*. Kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu.
- c) *Transparency*. Tranparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi.

d) *Responsiveness*. Lembaga - lembaga publik harus cepat tanggap dalam melayani stakeholder.

e) *Consensus orientation*. Berorientasi pada kepentingan masyarakat yang lebih luas.

f) *Equity*. Setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan dan keadilan.

g) *Efficiency and Effectiveness*. Pengelolaan sumber daya publik dilakukan secara berdaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif).

h) *Accountability*. Pertanggungjawaban kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan.

i) *Strategic vision*. Penyelenggara pemerintahan dan masyarakat harus memiliki visi jauh ke depan.

Dalam *Good Governance* ada 3 pilar utama yang menjadi pondokrak terwujudnya *Good Governance*

- Negara/Pemerintah : Negara atau Pemerintah sebagai produsen dan pengendali kebijakan harus memproduksi regulasi yang dikehendaki oleh masyarakat dan kendali kebijakan hanya semata-mata sebagai usaha persembahan kesejahteraan masyarakat sebagai pemegang kedaulatan.
- Swasta : Sektor swasta menjadi penting dalam penyelenggaraan negara karena hidup atau layunya perekonomian masyarakat tergantung pada sektor swasta
- Masyarakat : Kondisi sosial kemasyarakatan menentukan apakah negara telah menjalankan tugasnya dengan baik (*Good Governance*). Masyarakat yang partisipatif adalah salah satu tanda telah berjalannya *Good Governance*.

Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government diamanatkan kepada Gubernur dan Bupati/Walikota bertindak sesuai dengan amanat, prinsip, dan fungsi penerapan e-government di tingkat nasional. Pergub No. 15 Tahun 2013 tentang

Penyelenggaraan Teknologi Informasi dan Komunikasi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah sebagai penunjang pelaksanaan E-Government untuk menjadi pemerintahan yang baik.

Menutip dari tulisan Achmad Djunaedi, menurut Hermawan Kartajaya dkk. (2002: 330-331) menjelaskan tiga tahap dalam pengembangan layanan e-government, sebagai berikut:

- ♦ Tahap I : Pengungkapan informasi tentang diri sendiri untuk kepentingan warga dan bisnis (melalui web/internet)
- ♦ Tahap II : Aplikasi intranet mengumpulkan (online), memproses dan menyebarkan data dalam bentuk baru (untuk efisiensi yang lebih besar); Meskipun beberapa proses penyampaian layanan tetap offline, aktivitas online dapat dilacak oleh publik.
- ♦ Tahap III : Aplikasi ekstranet memungkinkan warga mengisi formulir aplikasi secara online (melalui internet).

Dalam Inpres No.3 tahun 2003 mengenai Strategi Pengembangan *E-Government*, Strategi pokok yang diambil oleh pemerintah adalah sebagai berikut:

1. Pengembangan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya serta terjangkau oleh masyarakat luas.
2. Penataan sistem manajemen dan proses kerja pemerintah pusat dan pemerintah daerah secara holistik.
3. Pemanfaatan teknologi informasi secara optimal.
4. Peningkatan peran-serta dunia usaha dan pengembangan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
5. Pengembangan sumberdaya manusia di pemerintahan dan peningkatan e-literacy masyarakat.
6. Pelaksanaan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur.

Smart City adalah salah satu strategi pengembangan dan pengelolaan kota baru. Konsep ini lahir dan berkembang seiring berjalannya waktu dan teknologi. Smart city adalah konsep kota pintar yang mendukung berbagai aktivitas masyarakat dan memberikan kemudahan akses informasi kepada masyarakat. Untuk membangun sebuah *SmartCity* setidaknya seluruh area harus terjangkau internet.

Konsep *SmartCity* berdasarkan United Nation bertujuan untuk membentuk daerah yang *sustainable* (ekonomi, sosial, lingkungan), membentuk suatu daerah yang aman, nyaman bagi warganya serta memperkuat daya saing daerah dalam hal perekonomian. Konsep milik United Nation ini salah satu tujuannya adalah pengembangan *e-Commerce* guna meningkatkan pemasaran dan daya saing antar wilayah. Kota pintar adalah salah satu strategi pengembangan dan pengelolaan kota baru. Smart city adalah konsep kota pintar yang bertujuan untuk mendukung berbagai aktivitas masyarakat dan memberikan kemudahan akses informasi masyarakat.

Hubungan antara SmartCity dengan e-Government berada pada pelayanan yang diberikan e-Government untuk swasta yang dibalut dengan sebuah regulasi guna mewujudkan kesejahteraan sebuah kota. E-government sendiri merupakan intisari dari terwujudnya sebuah SmartCity, karena dalam SmartCity pelayanan pemerintah yang menentukan berhasil atau tidaknya SmartCity di suatu kota tersebut. Indikator dari Griffingger dkk (2007:10-14) tersebut dipakai sebagai proses penilaian terhadap kota-kota yang telah menerapkan konsep smart city. *European Smart Cities* ([www.smart-cities.eu](http://www.smart-cities.eu)) meranking kota-kota *medium* dan *small size* mana saja yang telah memenuhi 6 (enam) kriteria smart city yakni *smart economy, smart people, smart government, smart mobility, smart environment* dan *smart living*.

Provinsi Jawa Tengah memiliki program *Smart Governance* yang digunakan pemerintah Provinsi untuk mewujudkan pemanfaatan teknologi informasi menuju *SmartCity* yaitu membentuk suatu daerah yang aman, nyaman bagi warganya serta memperkuat daya saing, serta mewujudkan Perpres no 95 Tahun 2018. Tahun 2017 pemerintah pusat memiliki program Gerakan menuju 100 Smart City merupakan

program bersama Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian PUPR, Bappenas dan Kantor Staf Kepresidenan. Gerakan tersebut bertujuan membimbing Kabupaten/Kota dalam menyusun Masterplan Smart City agar bisa lebih memaksimalkan pemanfaatan teknologi, baik dalam meningkatkan pelayanan masyarakat maupun mengakselerasikan potensi yang ada di masing-masing daerah.

Perusahaan IBM memperkenalkan konsep smart city Untuk pertama kalinya meningkatkan kualitas hidup masyarakat perkotaan. Agar berhasil mengimplementasikan konsep smart city ini, IBM telah membuat enam indikator yang harus dicapai. Keenam indikator tersebut adalah konsep penghuni kota, lingkungan, infrastruktur, ekonomi, mobilitas, dan smart living. Dengan mengoptimalkan enam indikator tersebut, mengakses konsep kota pintar bukanlah sesuatu yang sulit untuk dicapai. Namun, keenam indikator ini bisa lebih difokuskan atau dimaksimalkan salah satunya. Dikutip dari laman [smartcityindonesia.org](http://smartcityindonesia.org), “Sebuah kota dapat dikatakan bijaksana apabila benar-benar mengetahui keadaan kota yang ada di dalamnya dan dapat lebih memahami permasalahan dan mengambil tindakan.”. Dikutip dari jurnal Siti Widharetno Mursalin menurut Prof. Suhono Harso Supangkat dkk. Smart City atau kota cerdas didefinisikan sebagai sebuah konsep pengembangan dan pengelolaan kota dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk menghubungkan, memonitor, dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada didalam kota dengan lebih efektif dan efisien untuk memaksimalkan pelayanan kepada warganya serta mendukung pembangunan yang berkelanjutan.

Dalam Perpres no 95 tahun 2018 diesbutkan bahwa *e-Government* di Indonesia melalui Perpres tersebut akan ber-*transformasi* menjadi *i-Government* (Integrated government). Tujuan utama dari *SmartCity* adalah untuk memudahkan dan koneksitas informasi dan komunikasi berbasis teknologi informasi yang dilakukan dalam dunia usaha, sistem penyelenggaraan pelayanan publik, mekanisme partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi, kontrol, maupun komplain, dan bidang lain pendukung nilai daya saing daerah. Dalam pergub no 70 tahun 2016

tentang Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Komunikasidan Informatika Provinsi Jawa Tengah juga menyebutkan bahwa Jawa Tengah dalam hal ini dinas Komunikasi dan Informatika harus menyiapkan segala sarana dan prasarana serta pembinaan untuk mencapai *smart province*.

Menurut hasil penelitian dari Nunik Retno Herawati (2016) dalam penerapan e-Government dalam mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik, informasi dalam situs web pemerintah masih belum dilengkapi dengan informasi komprehensif, dan bahkan beberapa akses pelayanan yang muncul sering terlihat offline. Ini menunjukkan bahwa ada beberapa instansi yang bersifat pasang nama namun belum menerapkan e-Government. Penelitian dari Nunik tersebut hanya melihat dari sisi website yang terpasang pada suatu instansi, sehingga penelitian tersebut hanya melihat dari salah satu sisi saja.

Indeks Pengembangan TIK atau “ICT Development Index” memiliki 4 komponen utama , yaitu :

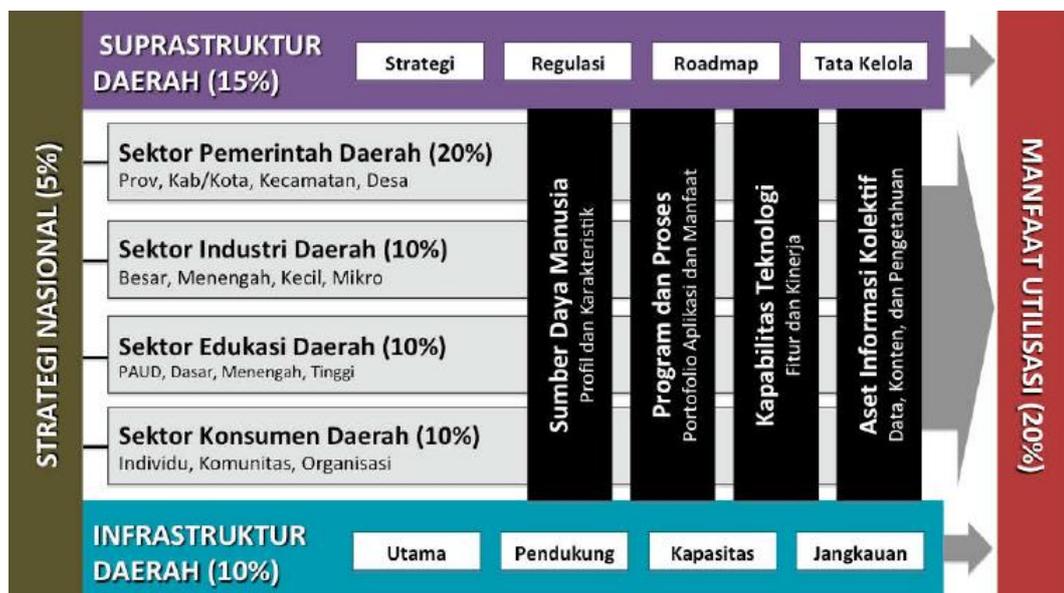
1. ICT Readiness : Ini diukur dari persiapan infrastruktur dan akses masyarakat ke pusat informasi.
2. ICT Capability : Keterampilan TIK: Hal ini diukur dari kesediaan sumber daya manusia untuk membangun dan menggunakan teknologi dan keterampilan informasi.
3. ICT Use : Diukur dari penggunaan atau intensitas penggunaan teknologi informasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
4. ICT Impact : Hal ini diukur dalam hal dampak manfaat yang dicapai oleh penggunaan aplikasi TI yang efektif.

Perkembangan dari e-Government menjadikan suatu kawasan/lingkungan berbasis dengan digital. Kemajuan teknologi yang semakin berkembang menjadikan unsur bidang pemerintahan mengalami perubahan, hal ini untuk mempersingkat waktu dan kemudahan untuk menjalaninya, salah satunya adalah dengan adanya Smart City.

Pergerakan penduduk bergerak cepat dan semua tindakan membutuhkan

efisiensi. Itulah yang dimaksud dengan menata kota secara cerdas. Pemanfaatan TIK merupakan salah satu bentuk kerja cerdas karena dapat membawa banyak manfaat. Pekerjaan lebih efektif, lebih hemat, lebih hemat energi dan lebih hemat. Anda dapat mencapai kualitas kerja yang lebih baik. Untuk itulah beberapa pakar yang kritis dalam hal ini memberikan kerangka holistik untuk menjadikannya acuan dalam menjadikan sebuah kota cerdas.

Gambar 1. Kerangka Holistik ZEN Framework © Prof. Richardus Eko Indrajit



Dalam kerangka tersebut terdapat enam komponen yang digunakan sebagai acuan dalam menilai kesiapan suatu kota/kabupaten sebagai smart city, yaitu:

1. **Infrastruktur**

Tanpa adanya infrastruktur yang memadai, maka akan sulit dilakukan komunikasi. Infrastrukturu menjadi penting karena merupakan sebuah landasan untuk mencapai suatu yang dinamakan smart city

2. **Suprastruktur**

Secara definisi suprastruktur memiliki komponen utama individu atau kelompok manusia yang bertugas memanfaatkan dan mengelola sistem

teknologi informasi yang dimiliki. Dalam hal ini adalah pemerintah daerah dalam mengaplikasikan rencana dan strategi pemberdayaan sistem teknologi yang dimiliki untuk mendukung adanya smart city.

### 3. Komunitas Pengguna

Teknologi dibangun untuk kepentingan manusia dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari. Mereka yang dimaksud adalah Pemerintah, Komunitas Industri (Swasta), Komunitas Pendidikan, dan Komunitas Masyarakat.

### 4. Sumber daya teknologi

Ada empat unsur yang mempengaruhi sumber daya teknologi diantaranya adalah Sumber daya manusia sebagai operator, aplikasi atau software sebagai yang dioperasikan oleh SDM, hardware atau piranti penyalur sebagai alat pengoperasian aplikasi, dan kolektif repositori data dan sumber informasi berbasis elektronik/digital yang dapat diperoleh dengan mudah sebagai media penyalur kepada masyarakat.

### 5. Strategi Nasional

Keselarasan antara pembangunan dan pengembangan TIK daerah dengan berbagai program TIK berskala nasional bertujuan untuk daya saing bangsa dapat tercapai, karena otonomi daerah, kota/kabupaten dapat membuat dan menentukan cetak biru pembangunannya masing – masing. Seperti contohnya program e-KTP, e-Education, e-Learning, dan lain sebagainya.

### 6. Manfaat

Tujuan akhir dari suatu program adalah memberikan sebuah manfaat bagi masyarakat maupun pemerintah . Baik itu meningkatkan pendapatan daerah, meningkatkan transparansi, mempercepat pelayanan publik, meningkatkan efisiensi, meningkatkan penggunaan sumber daya, atau manfaat lainnya, TIK adalah tambahan nyata bagi penduduk setiap kota/kabupaten serta memberikan value yang nyata bagi masyarakat.

Menurut Cohen (2012) ada 6 indikator yang akan menjadi model dari smart city, di Indonesia hal ini menjadi suatu model yang dinamakan Garuda Smart City Model (GSCM). GSCM memiliki 3 karakteristik (ekonomi, sosial, dan lingkungan), 3 enabler (teknologi, tatakelola, dan people), 12 faktor (pusat ekonomi, industri, pendidikan, sumberdaya alam, keamanan dan bencana, kesehatan, transportasi, pelayanan publik, sosial digital, energi, lingkungan, dan tataruang) dan 111 indikator dengan hasil pengukuran terdiri dari 5 level, yaitu ad hoc, initiative, scattered, integrative, smart.

GSCM memiliki cakupan yang cukup luas, pada intinya 3 karakteristik dan 3 enabler telah mencakup dari 6 indikator Smart City menurut Cohen. Di Jawa Tengah sendiri 3 karakteristik dan 3 enabler tersebut yaitu :

#### 1. Smart Economy

Smart economy dalam GSCM dijelaskan bahwa semangat untuk terus berinovasi, mempunyai jiwa entrepreneur, selalu berusaha produktif dan mempunyai kemampuan untuk berubah. Karena perubahan adalah sesuatu yang mutlak dalam pasar yang makin dinamis. Di Jawa Tengah tepatnya di Kabupaten Banyumas telah melakukan uji coba Program Transaksi Non Tunai atau yang dikenal dengan SiNoNa dan bekerjasama dengan Bank BRI untuk mewujudkan programnya tersebut. Dikutip dari [radarbanyumas.co.id](http://radarbanyumas.co.id) warga mulai melupakan SiNoNa dikarenakan kesulitan mengisi saldo. Hal ini menjadi pr bagi pemkab maupun pemprov agar SiNoNa dapat dikenal hingga penjuru Jawa Tengah.

#### 2. Smart Environment

Smart environment dalam GSCM dijelaskan bahwa smart city harus mempunyai daya tarik pemandangan yang atraktif. Selain itu bebas dari polusi udara ataupun polusi lainnya. Dan mempunyai sumber daya alam yang berkesinambungan. Jawa Tengah memiliki pesona alam yang indah dan dikelola dengan baik seperti adanya pengelolaan kolaboratif hutan produksi berbasis masyarakat di Wonosobo, namun masih banyak masalah – masalah

yang harus dihadapi seperti pro dan kontra mengenai kebijakan penambangan di kawasan Sukolilo, Kabupaten Pati.

### 3. Smart Society

Smart society dalam GSCM merupakan ketersediaan fasilitas budaya, infrastruktur kesehatan yang memadai, fasilitas pendidikan lengkap, dan kehidupan sosial yang menyatu. Smart society juga meliputi pengembangan kesehatan, pendidikan, layanan publik dan keamanan. Jawa Tengah memiliki layanan kesehatan yang bertaraf internasional (RS. Indriati Solo), kualitas Pendidikan yang mumpuni, dan layanan publik yang mudah. Dari segi keamanan Jawa Tengah telah mengintegrasikan seluruh personalnya yang dilengkapi juga dengan CCTV.

### 4. Smart ICT

Smart ICT atau smart teknologi dalam GSCM adalah kemudahan dalam menggunakan sistem smart city yang berbasis digital. Smart teknologi ini juga harus diperkuat dengan adanya sumber daya yang memadai, karena dari teknologi ini seluruh smart city akan dikendalikan. Dengan adanya Command Center diharapkan dapat menata kota kelbih baik lagi. Beberapa kota – kota di Jawa Tengah memiliki command center salah satunya adalah Command Center Batang yang dimana Bupati bersama dengan tim bisa melakukan pertemuan, mengambil keputusan, menugaskan, mengkoordinasi, memonitor dan mengontrol seluruh tindakan yang diperlukan terhadap suatu masalah.

### 5. Smart People

Smart people dalam GSCM adalah melambangkan warga masyarakat itu sendiri. Mereka memiliki warga negara yang terampil, selalu belajar, menerima segala bentuk perbedaan, kreatif, dan selalu siap berpartisipasi dalam kegiatan publik. Selain itu, fleksibilitas adalah tanda kuat dari masyarakat yang cerdas. Jawa Tengah membuktikan dengan banyaknya UMKM baru yang memiliki ide – ide kreatif. Pemerintah provinsi juga memfasilitasi UMKM tersebut dengan [umkmcenterjateng.com](http://umkmcenterjateng.com) yang dapat membantu pelaku usaha yang kesulitan.

Website tersebut dikelola dibawah Dinas Koperasi.

## 6. Smart Governance

Smart governance dalam GSCM memiliki arti bahwa pemerintah berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, melayani publik, dan yang terpenting adalah birokrasi yang transparan dan tidak menyulitkan masyarakat. Selain itu juga mempunyai strategi dan pandangan politik yang jelas dan bermanfaat bagi khalayak. Hal ini juga harus didukung dengan adanya partisipasi masyarakat, karena kebijakan tidak berhasil apabila masyarakat tidak dapat memahaminya.

Salah satu realisasi pemanfaatan e-Government adalah e-KTP, dengan data yang terpadu dan memiliki arsip digital maka kasus seperti pemalsuan KTP bisa teratasi. Namun dalam pelaksanaannya masih banyak masalah - masalah seperti blangko habis dan lain - lainnya. Kota Semarang sendiri telah memiliki Master Plan untuk menerapkan Smart City yang bertajuk “Semarang Hebat”. Master Plan tersebut tertuang dalam Perwal no 26 tahun 2018. Dalam Master Plan tersebut Kota Semarang memiliki  $10i = 4k\ 6s = 10p$  yang dimana 10i adalah 10 indikator Kota Cerdas melalui 4 konsep (4k) terdiri keberlanjutan, konektivitas, kreativitas, dan keterpaduan sosial untuk mewujudkan 6 *smart* (6s) terdiri *Smart Governance*, *Smart Branding*, *Smart Economy*, *Smart Living*, *Smart Society*, dan *Smart Environment* dalam rangka mewujudkan 10 program (10p) yang tertera dalam RPJMD Kota Semarang tahun 2016 – 2021. Kota Semarang dalam beberapa tahun terakhir sering mendapatkan *award* dalam *Smart City* dan juga menjadi salah satu finalis di Indonesia Smart Nation Award (ISNA) 2018. Penilaian ISNA menggunakan parameter pengukuran yang berasal dari data capaian kota dalam 4 tahun terakhir serta melibatkan data investigasi dari berbagai media cetak maupun elektronik.

Dalam *IMD World Competitiveness Center's Smart City Observatory*, edisi pertama mengatakana bahwa ada dua pilar penting yang dapat menunjang *smart city* yakni infrastruktur dan teknologi. Kedua pilar tersebut harus memiliki 5 faktor kunci yakni kesehatan dan keselamatan, mobilitas, aktivitas,

kesempatan, dan pemerintah. *Smart City Index* (SCI) ini merupakan satu-satunya indeks global yang unik berfokus pada bagaimana warga negara merasakan ruang lingkup dan dampak dari upaya untuk membuat kota mereka ‘pintar’ dengan menyeimbangkan aspek ekonomi dan teknologi dengan dimensi manusiawi.

Road map Kota Semarang dalam Perwal no 26 tahun 2018 memiliki 5 dimensi *smart* yakni *Smart Governance*, *Smart Branding*, *Smart Economy*, *Smart Living*, *Smart Society*, dan *Smart Environment*. Dalam road map tersebut dalam dimensi *Smart Governance* salah satu programnya merupakan Pengembangan Layanan Elektronik (E-Service) Adminduk Berbasis web ke Android. Aplikasi tersebut bernama Si D’nOk. *E-Service* milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang memiliki fitur yang sudah sangat lengkap, terlebih sejak peluncuran tahun 2016 silam hingga kini masih aktif dan terus update, sehingga memudahkan masyarakat yang akan mengakses *E-Service*. Aplikasi Si D’nOk dapat diunduh di Playstore guna mempermudah pelayanan adminduk di Kota Semarang. Dengan terobosan aplikasi ini Kota Semarang semakin dekat dengan konsep *Smart City* yang ada di Perwal no 26 tahun 2018. Namun, dalam pelaksanaannya aplikasi Si D’nOk masih memiliki beberapa kekurangan yakni dengan server lemot (*run out time*) hingga antrian yang berputar – putar sehingga masyarakat terutama lansia sangat direpotkan dengan aplikasi ini.

Gambar 2 : Layanan Aplikasi Si D'nOk Kota Semarang

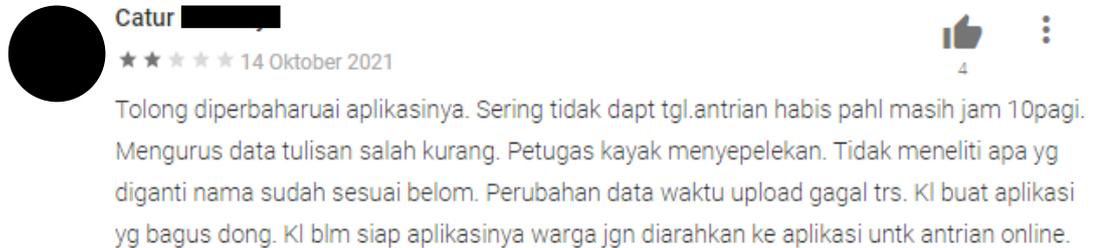


Layanan Aplikasi Si D'nOk telah mencakup 9 *Menu* untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan publik melalui Playstore maupun Appstore yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Si D'nOk adalah salah satu produk dari pemanfaatan perencanaan smart city di Kota Semarang, dengan adanya Si D'nOk ini seharusnya mampu untuk mempercepat pelayanan masyarakat serta menjadikan kunci dari kesuksesan *masterplan smart city* Kota Semarang. Dari beberapa sumber menyatakan bahwa aplikasi Si D'nOk ini sering mengalami error serta sering kali admin tidak merespon walaupun sudah di hubungi berkali kali. Hal seperti ini menjadikan aplikasi tersebut masih dalam tahap pengembangan dan belum siap untuk diluncurkan. Dibuktikan dengan banyaknya review negatif yang tertera pada *user review* aplikasi di *Android Play Store*. Banyak warga yang mengeluh dengan server yang sering lemot dan juga tidak ada respon dari pihak admin, hal ini sangat di sayangkan dengan adanya aplikasi tersebut seharusnya mempermudah masyarakat untuk menjadikan pelayanan *mobile*, tidak perlu ke kantor Dispendukcapil untuk melakukan pelayan cukup dengan duduk dan menatap layar *smartphone*.

Partisipasi masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut sangatlah besar terlebih lagi dengan adanya pandemi saat ini pelayanan maupun pelaksanaan administrasi kependudukan dilakukan secara daring. Hal ini menjadikan aplikasi Si D'nOk sangatlah penting dan juga menjadikannya salah satu aplikasi yang sangat di butuhkan oleh masyarakat saat ini. Dikutip dari penelitian Tri Lestari Hadiati, dkk (2021) bahwasanya partisipasi masyarakat di Kota Semarang sangat tinggi namun, partisipasi pemerintah dalam mengembangkan aplikasi tersebut hanya 56,7% dan serta tingkat kepuasan masyarakat cukup tinggi yakni 70,1% namun dari temuan di *review* di aplikasi Si D'nOk membuktikan bahwa masyarakat masih belum puas dengan aplikasi tersebut. Dibuktikan dengan mengambil salah satu pengguna aplikasi yakni pak Catur yang mengeluhkan tentang antrian online yang tidak dapat di akses serta petugas yang seperti menyepelkan.

Gambar 3 salah satu ulasan masyarakat di Google Playstore



Hal ini sangat disayangkan dikarenakan seluruh pelayanan dilakukan secara online dan serta masih banyak lagi komentar yang menagatakan bahwa aplikasi tersebut masih belum layak untuk di *publish*.

Berdasarkan masalah yang diuraikan diatas maka pertanyaan penelitiannya adalah “Mengapa pelaksanaan Adminduk berbasis android di Kota Semarang belum optimal ?”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas mengenai implementasi program Adminduk berbasis android, maka rumusan masalahnya adalah;

1. Bagaimana Implementasi Masterplan Smart City di Kota Semarang dalam studi kasus pelaksanaan Adminduk berbasis Android di Kecamatan Pedurungan ?
2. Mengapa perkembangan Adminduk berbasis mobile di Kota Semarang dinilai belum optimal?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui ;

1. Untuk mengetahui Implementasi Masterplan Smart City di Kota Semarang dalam studi kasus pelaksanaan Adminduk berbasis Android di Kecamatan Pedurungan.
2. Untuk mengetahui perkembangan Adminduk berbasis mobile di Kota Semarang dinilai belum optimal.

### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Agar bermanfaat bagi Pemerintah Kota Semarang sebagai analisis strategi yang tepat untuk menunjang Smart City.
2. Untuk memberikan pengetahuan dan fenomena yang berkembang di dalam masyarakat.
3. Untuk mempraktekan teori – teori administrasi publik di instansi/lembaga pemerintah.

### 1.5 Penelitian Terdahulu

Landasan atau referensi berupa teori atau penemuan dari hasil berbagai penelitian terdahulu sangat diperlukan dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Salah satu data pendukung yang menurut peneliti perlu dicantumkan pada bagian lain adalah penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini. Untuk mempermudah pemahaman terhadap bagian ini dapat dilihat pada tabel 3 berikut :

*Tabel 1. Penelitian Terdahulu*

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Apriyanti Rachma, Diah	Penerapan Kebijakan e-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda	Untuk mengetahui keefektifan kebijakan e-Government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda	Kualitatif	Kejelasan SOP dan aturan dapat dipahami dengan mudah baik untuk pegawai sebagai pemberi layanan maupun untuk masyarakat dan masih kurangnya sosialisasi yang dilaksanakan oleh pihak kecamatan
Widharetno Mursalim, Siti	Implementasi Kebijakan Smart City Di Kota Bandung	Untuk menganalisis implementasi kebijakan Smart City di Kota Bandung	Kualitatif	Implementasi kebijakan smart city di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan Kota Bandung belum tersosialisasi secara merata dan

				dikomunikasikan dengan baik terutama kepada SKPD atau dinas-dinas lainnya sehingga banyak masyarakat kota Bandung itu sendiri yang belum mengetahui tentang smart city.
Ngulube, P., & Komba, M. M.	e-Government Adoption In Developing Countries: Trends In The Use of Models	Untuk mengetahui dasar – dasar keberhasilan e-Government	Deskriptif Kualitatif	Model DeLone dan McLean memberikan dasar untuk memahami keberhasilan e-government dengan memeriksa dampak konstruksi kualitas TIK. Model Siau dan Long (2005) dapat digunakan untuk menilai status terkini dan faktor adopsi e-government di negara-negara berkembang. Faktor manusia harus diperhitungkan saat merancang sistem informasi. Perilaku mencari informasi mengikuti tahap yang dapat diterapkan secara universal, dan bahwa model perilaku pencarian

				informasi dapat diterapkan pada pencari informasi saat ini, meskipun ada perubahan dalam lingkungan informasi.
Herawati, Nunik Retno	Penerapan e-Government Dalam Mendorong Terwujudnya Penyelenggaraan Pemerintahan yang Baik. (Studi Penelitian di Kabupaten/Kota di Jawa Tengah)	Untuk mengetahui penerapan e-Government di Jawa Tengah	Deskriptif Kualitatif	Penerapan e-Government oleh Pemerintah Kabupaten/Kota di Jawa Tengah mencapai tahapan interaksi, melalui forum chat dan email, tetapi sudah memiliki fungsi dan orientasi tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan peningkatan pelayanan kepada publik.
Akbar, Ricky dan Indri	Pembangunan Alikasi Web Dengan Fitur Mobile Untuk Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Pada Kantor Wali Nagari Pagaruyung	Untuk mengetahui manfaat dari penggunaan aplikasi web berbasis mobile pada Administrasi Kependudukan Kantor Wali Nagari Pagaruyung	Deskriptif Induktif	Penelitian ini menggunakan metodologi <i>waterfall</i> yang terdiri dari analisis, perancangan, implementasi, dan pengujian. Pembangunan aplikasi tersebut telah menyelesaikan berbagai masalah yang ada dan juga memberikan informasi yang ada

				dalam database adminduk.
Sujata, Joshi., Saksham, Saxena., Tanvi, Godbole. Shreya	Developing Smart Cities: An Integrated Framework	Untuk mengetahui model Smart City yang tepat untuk suatu wilayah	Deskriptif Kualitatif	Dengan tingkat populasi yang terus meningkat dan ledakan populasi yang tiba-tiba di kota-kota, tantangan perkotaan yang dihadapi kota telah meningkat menjadi ukuran yang belum pernah terjadi sebelumnya. Sudah saatnya memanfaatkan teknologi dan membangun sistem yang lebih cerdas sehingga bisa mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang terbatas. Penting untuk bertindak cepat karena kebutuhan untuk menyediakan pembangunan berkelanjutan dan memuaskan kebutuhan populasi yang meningkat tanpa mengganggu lingkungan yang segera akan menjadi kritis.

<p>Eremia, Mircea,. Toma, Lucian,. Sanduleac, Mihai.</p>	<p>The Smart City Concept in the 21<sup>st</sup> Century</p>	<p>Untuk mengetahui konsep dasar dari Smart City</p>	<p>Kualitatif</p>	<p>Perkembangan kota pintar sangat bergantung pada tingkat kecerdasan jaringan listrik yang harus menjamin pasokan energi listrik ke seluruh konsumen dan memastikan bahwa beberapa karakteristik kota tercapai. Informasi logistik harian akan dikumpulkan dan diberikan kepada masyarakat umum dengan segala cara yang tersedia, terutama dengan menggunakan media sosial. Efisiensi akan meningkat secara signifikan berdasarkan keakuratan informasi.</p>
<p>Prisma Yunita, Novi dan Dwi Aprianto, Rudi</p>	<p>Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan E- Government Di Indonesia : Analisis Website</p>	<p>Untuk mengetahui proses pelaksanaan e- government di Indonesia melalui analisis 543 website pemerintah</p>		<p>Dengan mempertimbangkan Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003, Indonesia telah mencapai tahapan yang kedua (pematangan) dengan mencapai angka 341 website. Sedangkan tahapan keempat</p>

		daerah.		(pemanfaatan) hanya mencapai 4 website, sehingga dapat disimpulkan bahwa perkembangan e-government di Indonesia lambat.
--	--	---------	--	---

## 1.6 Tujuan Pustaka

Berdasarkan dengan judul penelitian *Analisis Implementasi Masterplan Smart City Kota Semarang dalam Mewujudkan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (Studi Kasus Pelaksanaan Adminduk berbasis Andriod Kecamatan Pedurungan)* maka diperlukan penjelasan mengenai awal mula kebijakan publik, implementasi kebijakan publik, good governance, dan e-government.

### 1.6.1 Kebijakan Publik

Kebijakan publik menurut Singadilaga (2001:5) yaitu keputusan atas sejumlah atau serangkaian pilihan yang berhubungan satu sama lain yang dimaksudkan untuk emncapai saasaran/tujuan tertentu. Secara teoritis, menurut Dye (dalam Kartasamita, 1995: 2-3) kebijakan publik adalah semua yang dilakukan dan tidak dilakukan oleh pemerintah. Lebih jelasnya, kebijakan merupakan upaya untuk memahami dan mengartikan :

1. Apa yang dilakukan(atau tidak dilakukan) oleh pemerintah mengenai suatu masalah;
2. Apa yang dpat menyebabkan atau yangdapat mempengaruhinya;
3. Apa pengaruh dan dampak dari kebijakan publik tersebut.

Pada konteks lain, Islamy (1997: 20) Kebijakan publik mengklaim sebagai seperangkat tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh pemerintah, dikoordinasikan menuju tujuan tertentu untuk kepentingan seluruh masyarakat. Dalam pengertian Islamy (1997: 20) terdapat empat pengertian

dalam kebijakan publik, yaitu:

1. Kebijakan publik dalam bentuk perdananya berupa penetapan tindakan pemerintahan
2. Kebijakan publik tidak cukup hanya dinyatakan, tetapi harus dilaksanakan dalam bentuk yang nyata;
3. Kebijakan publik baik untuk melakukan sesuatu mempunyai dan dilandasi dengan maksud dan tujuan tertentu;
4. Kebijakan publik harus senantiasa ditunjukkan bagi kepentingan seluruh anggota masyarakat.

Lembaga Administrasi Negara (LAN) (1996:2-3) memberikan pengertian kebijakan sebagai ketentuan - ketentuan yang harus dijadikan pedoman, pegangan atau petunjuk bagi setiap usaha dan kegiatan aparatur pemerintah, sehingga tercapai kelancaran dan keterpaduan dalam mencapai tujuan. Ini berarti bahwa kebijakan merupakan suatu pedoman bagi pejabat publik untuk melaksanakan kegiatan pertanggungjawabannya kepada publik. Pedoman ini juga sekaligus menjadi acuan bagi pejabat publik untuk melaksanakan kewenangannya dalam rangka melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Thoha (1997:51) Beliau berpendapat bahwa munculnya kebijakan publik di pemerintahan negara sebagian disebabkan oleh sejumlah eksekutif negara yang berposisi politik dan sebagian lagi karena meningkatnya permintaan dari masyarakat untuk politik yang lebih baik.

Ceiden (Thoha, 1997:71) merumuskan ruang lingkup kebijakan publik, yaitu sebagai berikut :

1. Adanya partisipasi masyarakat;
2. Adanya kerangka kerja kebijakan;
3. Adanya strategi-strategi kebijakan;
4. Adanya kejelasan tentang kepentingan masyarakat;

5. Adanya pelemabagaan lebih lanjut dari kemampuan kebijakan publik;
6. Adanya isi kebijakan dan evaluasinya.

Dalam analisis kebijakan, dapat digunakan tiga pendekatan (Dunn, 1981: 36-37) yaitu :

1. Pendekatan Empiris

Pendekatan yang berkenaan dengan penggambaran sebab dan akibat dari kebijakan yang lalu, serta memberikan gambaran pada masa lalu tentang hasil yang diperoleh dari diberlakukannya kebijakan tersebut. Pertanyaannya adalah apakah segala sesuatu itu ada dan jenis informasi apa yang dihasilkannya adalah berciri designatif (mengindikasikan atau menunjukan).

2. Pendekatan Evaluatif

Pendekatan yang berurusan dengan penentuan makna atau nilai kebijakan pada masa lalu. Pertanyaannya adalah apa makna dari kebijakan tersebut dan jenis informasi yang dihasilkannya bercirikan evaluatif.

3. Pendekatan Normatif

Pendekatan yang berkenan dengan rekomendasi untuk masa yang akan datang, dari bentuk - bentuk tindakan yang mungkin bisa memecahkan masalah. Pertanyaannya adalah apa yang seharusnya dilakukan, dan jenis informasi yang dihasilkan bersifat advokatif.

#### 1.6.2. Implementasi Kebijakan Publik

Studi implementasi merupakan suatu kajian mengenai studi kebijakan yang mengarah pada proses pelaksanaan dari suatu kebijakan. Dalam prakteknya implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang begitu kompleks bahkan tidak jarang bermuatan politis dengan adanya intervensi berbagai kepentingan. Secara garis besar, fungsi implementasi adalah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan - tujuan ataupun sasaran - sasaran kebijakan publik diwujudkan sebagai “outcome” (hasil akhir) kegiatan - kegiatan yang dilakukan

oleh pemerintah.

Menurut Van Meter dan Van Horn (Wahab,2001), ada enam variabel yang memepengaruhi kenierja implementasi, yaitu sebagai berikut.

1. Standar dan Sasaran Kebijakan

Setiap kebijakan publik harus mempunyai standar dan sasaran kebijakan yang jelas dan terukur. Dengan ketentuan tersebut, tujuan kebijakan dapat terwujudkan. Apabila standar dan sasaran kebijakan tidak jelas, akan terjadi multi-interpretasi dan menimbulkan kesalahpahaman serta konflik di antara para agen implementasi

2. Sumber Daya

Suatu implementasi kebijakan memerlukan dukungan sumber daya baik manusia (*human resources*), sumber daya materi (*material resources*), maupun sumber daya metode (*method resources*). Dari ketiga sumber daya tersebut, sumber daya yang paling penting adalah sumber daya manusia karena disamping sebagai subjek implementasi kebijakan, sumber daya manusia juga termasuk dalam objek kebijakan pemerintah.

3. Hubungan Antar Organisasi

Dalam berbagai program implementasi kebijakan, sebagai realitas dari program kebijakan, diperlukan hubungan yang baik antar instansi yang berkaitan, yaitu dukungan komunikasi dan koordinasi. Komunikasi dan koordinasi merupakan salah satu urat nadi dari sebuah organisasi agar semua programnya dapat terealisasikan sesuai dengan tujuan dan sasarannya.

4. Karakteristik Agen Pelaksana

Untuk mencapai keberhasilan yang maksimal suatu implementasi kebijakan harus diidentifikasi dan diketahui karakteristik agen pelaksana yang mencakup struktur birokrasi, norma dan pola hubungan yang terjadi

dalam birokrasi, yang semua itu akan mempengaruhi implementasi suatu program kebijakan yang telah ditentukan

#### 5. Disposisi Implementor

Implementasi kebijakan sikap atau disposisi implementor ini dibedakan menjadi tiga hal, yaitu; (a) respons implementor terhadap suatu kebijakan, yang terkait dengan kemauan implementor untuk melaksanakan kebijakan pemerintah; (b) kondisi, yaitu pemahaman terhadap kebijakannya yang telah ditetapkan; (c) intens disposisi implementor, yaitu preferensi nilai yang dimiliki tersebut.

#### 6. Kondisi Lingkungan Sosial, Politik, dan Ekonomi

Variabel ini mencakup sumber daya ekonomi lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan, sejauh mana kelompok – kelompok kepentingan memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan; karakteristik para partisipan, yaitu mendukung atau menolak; sifat opini pemerintah yang ada di lingkungan dan apakah elite politik mendukung implementasi kebijakan tersebut.

##### 1.6.2.1. Tingkat Keberhasilan Implementasi

Van Meter dan Van Horn menyatakan bahwa pentingnya membedakan isi kebijakan karena efektivitas implementasi yang sangat bervariasi. Elemen yang menentukan keberhasilan penerapannya termasuk ke dalam elemen model proses politik melalui kata kunci perubahan, kontrol, dan kepatuhan yang termasuk dalam dimensi isi kebijakan dan konteks implementasi kebijakan. Dikutip dari Herbudin (2016:119), Van Meter dan Van Horn mengategorikan 4 tipe yang masing-masing dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi, yaitu:

1. isi kebijakan dengan tujuan perubahan kecil dengan konsensus kecil di antara para pelaksananya;
2. isi kebijakan dengan tujuan perubahan besar, dengan konsensus besar di antara

para pelaksananya;

3. isi kebijakan dengan tujuan perubahan besar, dengan konsensus kecil;
4. isi kebijakan dengan tujuan perubahan besar, dengan konsensus besar.

### 1.6.3. Good Governance

Good governance terdiri dari dua kata yakni good dan governance. Arti umum governance menunjukkan bahwa suatu proses bahwa rakyat dapat mengatur ekonominya, institusi, dan sumber - sumber sosial dan politiknya tidak hanya digunakan untuk pembangunan, tetapi juga untuk menciptakan kohesi, integrasi, dan kesejahteraan rakyat. Konsep governance menurut Cagin (Dwiyanto, 2002) mengemukakan, konsep governance merujuk pada institusi, proses, dan tradisi yang menentukan bagaimana kekuasaan diselenggarakan, keputusan dibuat, dan suara warga “didengar”.

Menurut Rochman (2000), konsep governance tidak hanya melibatkan pemerintah dan negara, tetapi juga peran berbagai aktor di luar pemerintah dan negara sehingga pihak – pihak yang terlibat sangat kompleks dan luas.

Dalam Good Governance UNDP memberikan 9 kriteria yakni :

- a) Partisipasi, menunjuk pada keikutsertaan seluruh warga negara dalam pengambilan keputusan.
- b) Penegakan hukum, penegakan hukum harus ditegakkan secara adil dan tegas.
- c) Transparansi, seluruh proses pemerintahan dapat diakses dengan publik.
- d) Responsif, lembaga pemerintahan harus selalu tanggap terhadap kepentingan publik.
- e) Konsensus, pemerintah harus dapat menjebatani perbedaan kepentingan antar kelompok.
- f) Keadilan, kesetaraan bagi seluruh warga.

- g) Efektivitas dan efisiensi, menunjuk pada proses pemerintahan yang dapat mencapai tujuan dan menggunakan dana seoptimal mungkin.
- h) Akuntabel, seluruh proses dapat dipertanggungjawabkan.
- i) Visi strategis, pemerintah memiliki visi jauh kedepan yang dapat mengantisipasi perubahan.

Menurut Saiful Arif dkk, (2007), partisipasi dalam hal ini merupakan kunci demokrasi yang paling pokok, yaitu mengenai upaya meningkatkan partisipasi dalam pembentukan nilai - nilai yang akan mengatur mereka. Dalam pengertian, bahwa membangun good governance bukan hanya merupakan tanggung jawab pemerintah, melainkan peran serta masyarakat secara keseluruhan. Artinya, salah satu prasyarat terbentuknya good governance adalah adanya partisipasi publik.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa partisipasi merupakan elemen yang penting bagi pencapaian tujuan dan pembangunan daerah maupun nasional.

UNDP merekomendasikan beberapa karakteristik governance, yaitu legitimasi politik, kerjasama dengan institusi masyarakat sipil, kebebasan bersosialisasi dan berpartisipasi, akuntabilitas birokratis dan keuangan (financial), manajemen sektor publik yang efisien, kebebasan informasi dan ekspresi, sistem yudisial yang adil dan dapat dipercaya.

#### 1.6.4 e-Government

World Bank mendefinisikan e-Government sebagai agen pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi untuk menjalin hubungan dengan warganya. (*E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government*). Di sisi lain, UNDP (United Nation Development Programme) dalam suatu kesempatan mendefinisikannya secara lebih sederhana, yaitu e-Government merupakan aplikasi pemerintah yang memanfaatkan teknologi

informasi dan komunikasi. (*E-government is the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies.*)

Al Gore dan Tony Blair dalam Indrajit (2002, h.5), menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep e-Government bagi suatu negara, antara lain:

- Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
- Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep Good Corporate Governance;
- Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
- Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan; dan
- Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada; serta
- Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Dengan kata lain, negara-negara maju percaya bahwa implementasi e-government yang tepat akan secara signifikan meningkatkan kualitas hidup, terutama bagi masyarakat di beberapa negara khusus, dan masyarakat dunia pada umumnya. Oleh karena itu, implementasi di satu negara tidak boleh hanya ditunda, tetapi harus dilakukan secara serius dalam kerangka pengendalian dan pembangunan secara menyeluruh yang pada akhirnya menciptakan keunggulan

kompetitif nasional.

Dalam implementasinya, salah satu cara mengkategorikan jenis-jenis pelayanan tersebut adalah dengan melihatnya dari dua aspek utama:

- Aspek Kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi e-Government yang ingin dibangun dan diterapkan; dan
- Aspek Manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya.

Berdasarkan temuan banyak praktisi e-government di berbagai negara, pada dasarnya ada tiga tantangan besar bagi pemerintah dan masyarakat dalam mengembangkan konsep e-government di masing-masing negara., yaitu:

1. Tantangan yang membuat dan mendefinisikan saluran akses digital (atau elektronik) yang dapat digunakan secara efektif oleh publik dan pemerintah;
2. Tantangan yang terkait dengan keterlibatan lembaga non-pemerintah lainnya (perdagangan swasta dan organisasi nirlaba lainnya) dalam pengembangan infrastruktur dan suprastruktur e-government yang diperlukan; dan
3. Tantangan terkait dengan pengembangan strategi kelembagaan, terutama yang berkaitan dengan modal dan biaya operasional, untuk memastikan program manajemen perubahan eGovernment berjalan lancar sesuai keinginan.

Sehubungan dengan pemberlakuan e-Government di Indonesia, Pemerintah telah mengeluarkan pedoman yang tertuang dalam Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Dalam Pedoman disebutkan bahwa pengembangan e-government merupakan upaya mengembangkan e-government (menggunakan) administrasi pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan e-government, sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintahan dirancang melalui pemanfaatan teknologi informasi yang optimal. Penggunaan teknologi informasi melibatkan dua aktivitas yang saling berkaitan., yaitu (Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003):

a. Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronis;

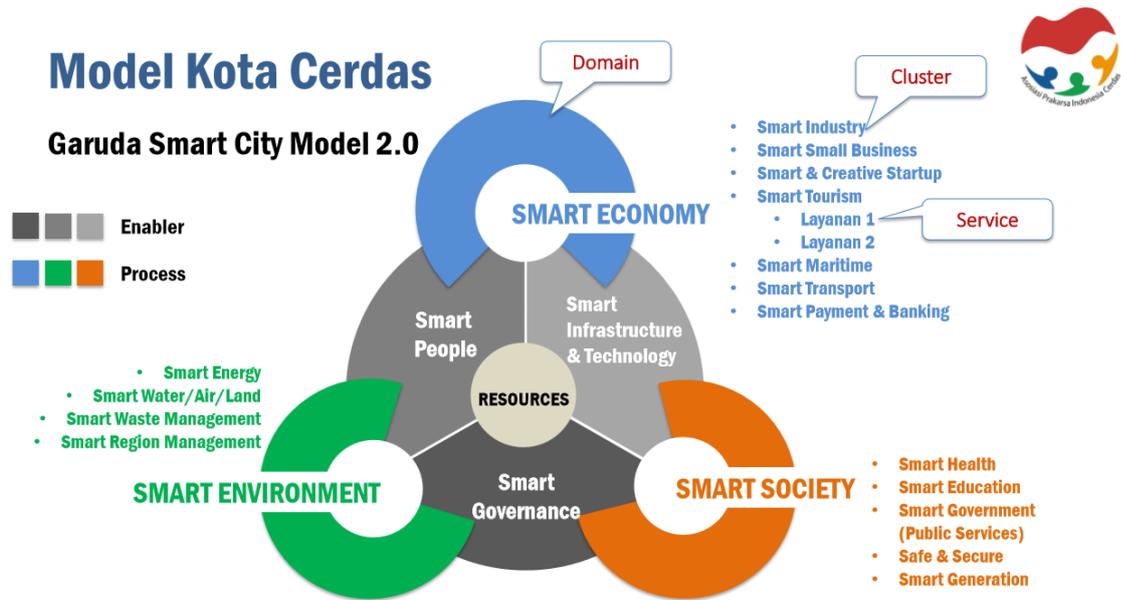
b. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

#### 1.6.5 Smart City

Istilah "Kota Cerdas" muncul menjelang akhir abad ke-20. Saat ini smart city telah menjadi istilah global yang menjelaskan bagaimana daerah, kota, kota dan desa harus dikembangkan untuk menjadi masyarakat yang berkelanjutan dan modern. Konsep "smart city" telah digunakan sejak tahun 90an. Kemudian, tentang pengembangan perkotaan yang sensitif secara ekologis dan berorientasi manusia dan terkait erat dengan agenda lingkungan. Hal ini berubah pada tahun 2008 ketika kita mulai menggunakan kata "pintar" dalam konteks teknologi digital. Semua orang ingin menjual teknologi digital berbasis komputer ke kota-kota yang akan membuat keputusan lebih baik, memusatkan arus informasi, dan mendapatkan akses ke Big Data.

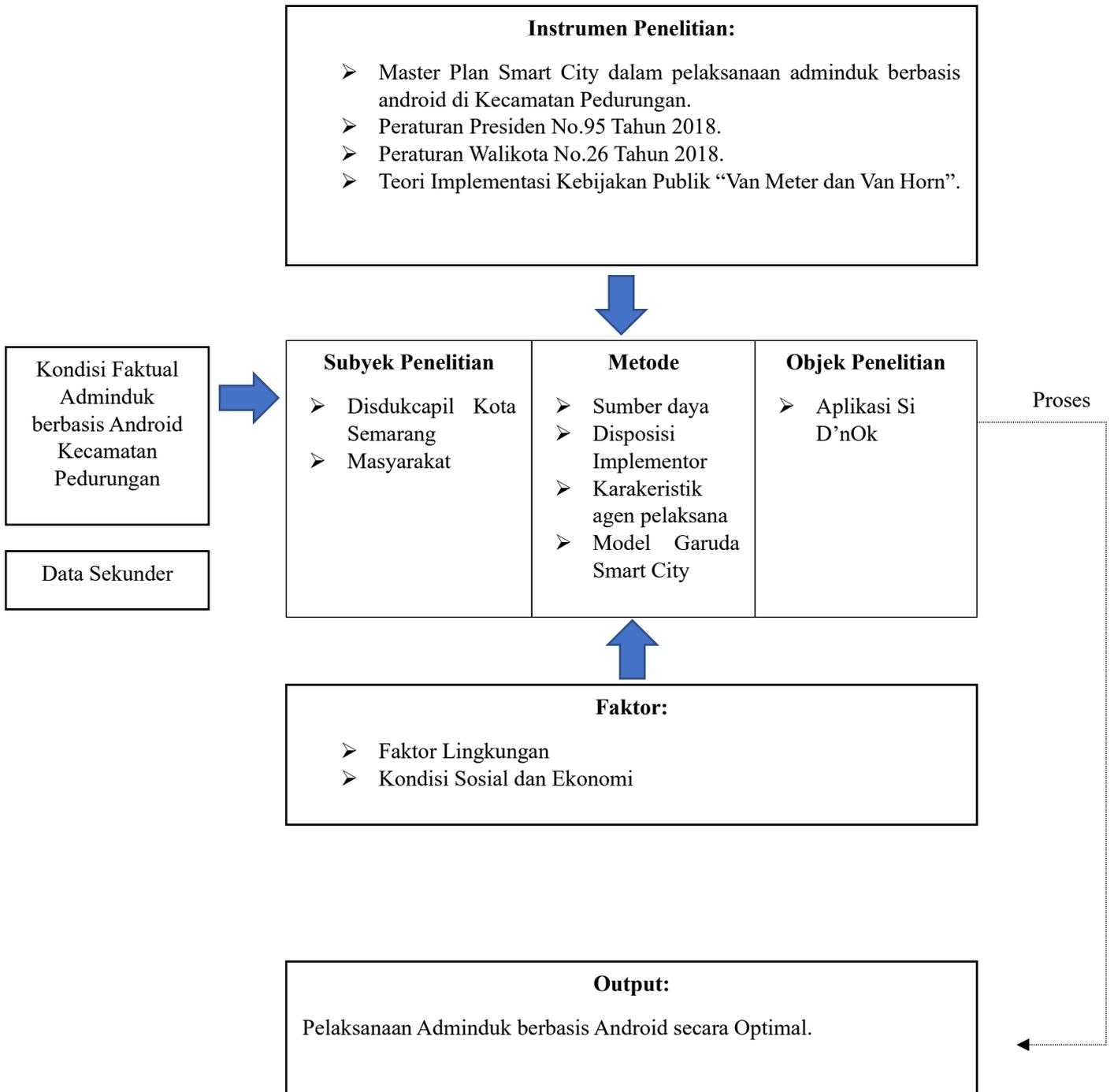
Cohen (2012) memberikan indikator yang membantu sebuah kota dapat dikatakan sebagai kota cerdas, yaitu : 1) Smart People, 2) Smart Economy, 3) Smart Environment, 4) Smart Governance, 5) Smart Life, 6) Smart Mobility. Model Cohen tersebut sebagai acuan dalam pembuatan Model Kota Cerdas di Indonesia.

Gambar 4. Model Garuda Smart City



Melalui Asosiasi Prakarsa Indonesia Cerdas dalam FGD Model Smart City untuk Indonesia menggunakan Model Garuda Smart City 2.0 yang dimana meliputi 3 *Process* dan 3 *Enabler*. 3 *Process* tersebut ialah 1) Smart Economy; 2) Smart Society; 3) Smart Environment. Sedangkan 3 *Enabler* tersebut ialah 1) Smart People; 2) Smart Infrastructure; 3) Smart Governance. Hubungan antara *Process* dengan *Enabler* adalah sebuah *process* tidak dapat berjalan tanpa adanya *enabler*, didalam *process* juga terdapat berbagai aspek yang harus dipenuhi oleh *enabler* agar mencapai tujuan.

### 1.7 Alur Pikir



## 1.8 Fenomena Penelitian

Fenomena Penelitian dimaksudkan untuk mengetahui sesuatu hal yang dapat dilihat dengan panca indra serta dapat dinilai dan di terangkan secara ilmiah dalam penelitian yang sedang diamati, dalam hal ini adalah Master Plan Smart City Kota Semarang dalam Mewujudkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Studi Kasus Pelaksanaan Adminduk di Kecamatan Pedurungan). Oleh karena itu fenomena yang akan diteliti yaitu:

1. Sumber daya manusia dalam pelayanan e-service Si D'nOk.
  - a. Penanganan pelayanan adminduk secara online
  - b. Distribusi hasil pelayanan adminduk baik online maupun offline.
2. Aplikasi Si D'nOk dalam pelayanan adminduk secara online.
  - a. Respon masyarakat dalam pelayanan adminduk secara online melalui aplikasi Si D'nOk.
  - b. Manfaat aplikasi Si D'nOk dalam pelayanan adminduk secara online.
3. Kapasitas server pelayanan e-service.
  - a. Sumber daya manusia dalam menangani *server down*.
  - b. Kapasitas server dalam Si D'nOk.

## 1.9 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah elemen penting dalam proses penelitian karena berfungsi menjaga reabilitas serta validitas hasil penelitian. Proses metodeologi penelitian harus mengedepankan cara apa dan bagaimana data yang diperlukan dapat dikumpulkan sehingga hasil akhir penelitian mampu menyajikan informasi yang valid dan realible.

### 1.9.1 Desain Penelitian

Metode penelitian ilmiah pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan datadengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah dimaksudkan kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri – ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis (Sukandarrumidi, dan Haryanto, 2014:9). Metode penelitian ilmiah terbagi atas tiga yaitu pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan *mixed* (campuran).

Penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2017:9-10) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau enterpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis. Desain penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang memberikan gambaran tentang gejala tertentu.

### 1.9.2 Situs Penelitian

Situs penelitian adalah lokus pada penelitian. Lokus merupakan tempat atau wilayah dilaksanakannya penelitian. Lokus penelitian ini adalah Kecamatan Pedurungan Kota Semarang.

### 1.9.3 Subyek Penelitian

Subyek penelitian atau informan adalah individu atau kelompok yang dituju oleh peneliti untuk memperoleh data dan informasi. Informan dalam penelitian kualitatif disebut dengan sampel sumber data. Kriteria informan atau sampel sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel yang didasarkan atas pertimbangan tertentu. Informan dalam penelitian ini yaitu :

1. Staf Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dispendukcapil
2. Staf Bidang Komunikasi Kecamatan Pedurungan
3. Masyarakat

### 1.9.4 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data yang berbentuk uraian kata dan frasa yang menggambarkan kondisi obyek penelitian.

### 1.9.5 Sumber Data

Lofland dan Lofland (Moelong, 2016:157) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif terdapat dua sumber data. Pertama adalah sumber data utama yaitu data uraian kata – kata dan Tindakan. Kedua adalah sumber data tambahan yaitu dokumen, foto, serta data statistic. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini :

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber penelitian dan lapangan. Data tersebut diperoleh dari hasil wawancara dengan daftar pertanyaan yang ditanyakan kepada informan mengenai

implementasi smart city dengan study kasus pelaksanaan adminduk berbasis android (Si D'nOk) di Kecamatan Pedurungan dan pengamatan langsung.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari studi Pustaka, foto, dan data statistic, dan data lainnya yang terkait dengan masalah yang akan diteliti. Data yang digunakan berupa tinjauan Pustaka berupa regulasi yaitu Peraturan Walikota Nomor 26 tahun 2018 tentang Rencana Induk Kota Cerdas (Master Plan Semarang Smart City), buku dan jurnal.

### 1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data sangat strategis dalam penelitian, karena tanpa adanya teknik pengumpulan data, peneliti tidak mampu untuk memenuhi standar data yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

#### 1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengambilan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis suatu obyek atau fenomena yang akan diteliti. Kegiatan observasi dapat dilakukan sekali atau 54 berulang kali. Observasi mengoptimalkan kemampuan peneliti dari segi motif, kepercayaan, perhatian, perilaku tak sadar, kebiasaan, dan sebagainya. Memungkinkan pengamat untuk melihat dunia sebagaimana dilihat subjek penelitian. Selain itu peneliti juga dapat merasakan apa yang dirasakan dan dihayati oleh subjek.

#### 2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengambilan data dengan melakukan proses tanya jawab dan bertukar informasi serta ide secara lisan antara pewawancara dengan informan atau narasumber. Wawancara sebagai teknik pengumpulan data mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self report*, atau setidaknya-tidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan

pribadi. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

### 3. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pengambilan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.

#### 1.9.7. Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data adalah suatu proses mencari dan Menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit – unit, melakukan sintesa, Menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan.

Penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman. Menurut Huberman (Sugiyono, 2017:133) aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Langkah analisis data model Miles dan Huberman adalah :

#### 1. Pengumpulan data

Kegiatan dalam proses ini adalah mengumpulkan data dalam sebuah penelitian. Kegiatan pengumpulan data dapat dilakukan dalam waktu yang pendek maupun hingga waktu yang Panjang. Pengumpulan data penelitian kualitatif melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi atau gabungan ketiganya melalui triangulasi.

## 2. Reduksi data

Kegiatan dalam proses ini adalah data yang diperoleh dari lapangan yang cukup banyak perlu dicatat secara teliti dan rinci, kemudian data tersebut perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Reduksi data adalah proses merangkum, memilih, dan memilih hal – hal yang pokok, memfokuskan hal – al yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang dihasilkan setelah melalui reduksi data akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya jika diperlukan peneliti dalam proses reduksi data akan dipandu oleh teori dan tujuan yang akan dicapai.

## 3. Penyajian data

Kegiatan analisis data setelah reduksi data adalah penyajian data. Melakukan penyajian data bertujuan untuk memudahkan apa yang terjadi dan merencanakan kerja berdasarkan apa yang dipahami data tersebut. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Miles dan Huberman (Sugiyono, 2017:137) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif yang paling sering digunakan dalam penyajian data adalah teks yang bersifat naratif, dapat ditambahkan juga grafik, matrik, network, dan chart.

## 4. Kesimpulan

Kegiatan akhir dalam proses analisis data adalah kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal namun bisa saja tidak bisa menjawab. Masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bisa bersifat sementara dan akan berkembang setelah

penelitian. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

#### 1.9.8. Kualitas Data

Data dalam penelitian perlu diuji keabsahan. Penelitian ini juga menguji validitas dan realibilitas menggunakan uji kredibilitas. Uji kredibilitas adalah uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif. Penelitian ini dalam menguji kredibilitas menggunakan Teknik atau metode triangulasi. Metode triangulasi dalam Wiliam Wiersma (Sugiyono, 2017:189) menyatakan bahwa triangulasi dalam pengujian kredibilitias diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, berbagai waktu. Triangulasi terbagi menjadi tiga yaitu:

##### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah menguji kredibilitias data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang didapat dari berbagai sumber kemudian dideskripsikan, dikategorisasikan atas pandangan yang sama dan yang berbeda, dan spesifikasi dari sumber tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan dengan sumber data tersebut.

##### 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik adalah menguji kredibilitias data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan Teknik yang berbeda. Jika dengan Teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda – beda maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memasikan data yang mana dianggap benar atau semuanya benar.

##### 3. Triangulasi Waktu

Waktu sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan di waktu yang berbeda bisa ditemukan perbedaan data.

Pengujian kredibilitas data dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau Teknik lain dalam waktu atau situasi yang erbeda. Jika ditemukan daya yan berbeda maka dilakukan secara berulang – ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

