

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana kesiapan dari Pemerintah Kota Kotamobagu dalam rangka penerapan *Smart City*. Tujuan penerapannya untuk meningkatkan pembangunan sehingga menjadi efektivitas dan efisiensi serta meningkatkan sistem pelayanan publik (Karlina, 2019). Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam tata kelola sehari-hari (Hasdy, 2017). Dengan latar belakang karena kotamobagu merupakan salah satu kota yang ada di Provinsi Sulawesi Utara dan juga sebagai salah satu kota yang ikut serta dalam program penyelenggaraan menuju bersama 100 smart city di Indonesia yang di canangkan oleh mantan wakil presiden Indonesia tahun 2019.

Pemerintah Kota Kotamobagu menjadi salah satu pemerintahan kota yang sangat antusias dalam ikut serta menerapkan *smart city* di kota Kotamobagu. Adanya penerapan *Smart city* ini diharapkan menjadi sebuah solusi untuk menyelesaikan berbagai macam permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah kota Kotamobagu (Hasdy, 2017). Untuk mewujudkan Visi dan Misi Wali Kota Kotamobagu yaitu menjadikan kota Kotamobagu sebagai kota cerdas dan meningkatkan berdaya saing Daerah secara berkelanjutan dengan memiliki inovasi dan kreatifitas yang berbasis potensi ekonomi Daerah dan berwawasan lingkungan, serta meningkatkan pelayanan publik yang berbasis kebutuhan masyarakat dengan pendekatan data rill. Maka pemerintah terus berpacu untuk mempersiapkan berbagai yang menunjang akan

terwujudnya *smart city*. Untuk dapat membangun *Smart city* atau “Kota Cerdas” yang sesuai dengan keinginan, perlu diperhatikan kesiapan internal pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi TIK agar pembangunan menuju *smart city* lebih efisien.

Plot program penerapan *smart city* di kotamobagu dirumuskan dalam misi kota kotamobagu tahun 2018-2023 yakni 1) Meningkatkan kualitas Kesejahteraan masyarakat berbasis modal sosial melalui pemberdayaan masyarakat. 2) Meningkatkan daya saing daerah secara berkelanjutan dengan inovasi dan kreatifitas yang berbasis potensi ekonomi daerah dan berwawasan lingkungan. 3) Meningkatkan Pelayanan Publik yang berbasis kebutuhan masyarakat dengan pendekatan data riil, didukung teknologi informasi dan tata Kelola yang baik (Bappelitbangda, 2019). Program *Smart City* merupakan program unggulan yang dicanangkan oleh pemerintah Kota Kotamobagu sebagai bagian dalam pembangunan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas hidup masyarakatnya dengan penggunaan teknologi yang cerdas untuk mengintegrasikan berbagai komponen-komponen yang penting dari infrastruktur dan juga kualitas pelayanan di Kota Kotamobagu (Mamonto, 2021).

Smart city merupakan sebuah kota yang terdepan dimana kota tersebut memiliki perekonomian, sumber daya, pemerintah, lingkungan, mobilitas dan juga kehidupan masyarakat yang seluruhnya di bangun dengan cerdas Jayasena (2020). Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang cerdas pada pembangunan kota untuk mengintegrasikan berbagai komponen-komponen yang penting dari infrastruktur dan juga pelayanan di sebuah kota, contohnya pada administrasi dari

kota tersebut, pendidikan, kesehatan, pelayanan publik lainnya, real state (Nam & Pardo, 2011). Konsep Kota cerdas merupakan salah satu konsep pengembangan Kota yang saat ini terus berkembang (Romanelli, 2020). Damanik, (2018) menjelaskan bahwa *Smart City* dapat meningkatkan urbanisasi yang di jadikan dorongan bagi Daerah atau Kota untuk membuat inovasi dalam mengatasi berbagai permasalahan.

Kota yang akan disebut *Smart City* adalah Kota yang memiliki inovasi baru dalam menyelesaikan permasalahan yang ada di Kotanya serta mampu dan berhasil meningkatkan prestasi Kotanya dengan memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi serta memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas sehingga mampu berkembang seiring perkembangan zaman yang semakin modern (Suhendra & Ginting, 2018). Beberapa indikator *Smart City* menurut Batty et al., (2012) antara lain *Smart People*, *Smart Economy*, *Smart Governance*, *Smart Living*, *Smart Environment*, dan *Smart Mobility*, yang merupakan prinsip-prinsip yang dapat mendongkrak kemajuan sebuah Kota (Ledoh, 2019). Ke-enam indikator *Smart City* memiliki keterkaitan satu sama lain dalam proses penerapan *Smart City* di sebuah Kota (Vanolo, 2014). Fokus peneliti dalam penelitian ini yaitu *Smart Government* dalam pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan publik (Guenduez et al., 2017).

Fokus penelitian ini pada salah satu indikator *Smart City* yaitu *Smart Government* di mana Pemerintah Daerah Kota Kotamobagu sebagai aktor pelaksanaan program penerapan *Smart City* dengan menggunakan sistem *E-Government* di pemerintahan. Penerapan *E-Government* dalam Pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi serta memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan mampu berkembang seiring perkembangan zaman yang semakin modern (Suhendra & Ginting, 2018). Purnomo, (2020) menjelaskan pengembangan *E-Government* merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Dengan kata lain melalui pengembangan *E-Government* berarti dilakukannya penataan sistem manajemen dan proses kerja lingkungan Pemerintah dengan pengoptimalan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (Nabilah & Fanida, 2017).

Penerapan dan realisasi *E-Government* di Indonesia mengalami tantangan sejak adanya pertumbuhan era industri 4.0 (Putra & Maesarini, 2018). Salah satu kendala dalam penerapan *E-Government* adalah karena terbatasnya regulasi sebagai payung hukum (Sabani, (2019). Kemajuan teknologi informasi modern yang kemudian banyak dimanfaatkan oleh berbagai sektor negeri maupun sektor privat atau swasta dalam membuat inovasi baru (Nasution, 2020). Transformasi menuju *E-Government* dalam Pemerintah dapat mengoptimalkan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (Atthahara, 2018). Untuk mengurangi sekat-sekat organisasi birokrasi dan lebih fokus membentuk jaringan sistem manajemen proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi Pemerintah bekerja secara terpadu

untuk menyederhanakan akses ke semua informasi pelayanan publik (Ulya A. & Tarigan, 2017).

Arjita, (2017) menjelaskan bahwa *E- Government* merupakan lanjutan dari *Smart Government* dengan fokus pemberian layanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Untuk mendukung *E- Government* yang baik, pengembangan kapasitas Sumber Daya Manusia atau (SDM) dan peningkatan Infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi sangat di perlukan (Puspitasari, 2016). Peningkatan kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya informasi serta pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi baik di lingkup Pemerintahan maupun masyarakat (Adibowo, 2016). Pada proses pengembangan perlu adanya pelatihan dan juga Pendidikan mengenai pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi atau fasilitas-fasilitas lain (Widianto, 2011). Serta yang mendukung dalam proses pelatihan dan Pendidikan bagi seluruh aparaturnya Pemerintahan sebagai bagian pelaksanaan yang menangani dan memberikan pelayanan publik (Afrizal, et al., 2015).

Program *Smart City* telah menjadi program unggulan Kota Kotamobagu semenjak program dicanangkan oleh Pemerintah, hal ini di dasari komitmen Pemerintah kota untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kotamobagu secara efektif dan efisien. Fokuskan tujuan penerapan *Smart City* untuk meningkatkan pelayanan administrative Pemerintahan dan juga pelayanan publik ke masyarakat sehingga menjadi lebih tepat dan cepat dalam prosesnya. (Kliksulut, 2018). Kota Kotamobagu saat ini sedang gigih dalam mencapai level Kota Cerdas atau *Smart City* (Karlina, 2019). Di mana dalam penerapan *Smart City* ini diharapkan menjadi sebuah solusi

untuk menyelesaikan berbagai macam permasalahan yang dihadapi oleh Pemerintah Kota Kotamobagu (Sumirat, 2019).

Gambar 1. 1

Website Kotamobagu Road To Smart City



Sumber: Kotamobagu.go.id 2021

Kota Kotamobagu memang sedang mengejar untuk bisa menjadi salah satu *Smart City* di Indonesia (Sumirat, 2019). Rangkaian dalam program perencanaan penerapan *Smart City* di Kota Kotamobagu di fokuskan pada mewujudkan pembangunan Kota (Rofik, 2020). Baik dalam peningkatan pelayanan publik, Sumber Daya Manusia di Pemerintah Daerah maupun masyarakat, infrastruktur, pendidikan, kesehatan, sosial budaya dan juga ekonomi sebagai tujuan pengembangan wilayah dengan memanfaatkan peningkatan modernitas di era 4.0 dan 5,0 (Mamonto, 2021). Pembangunan *Smart City* di Kota Kotamobagu perlu memperhatikan kesiapan internal Pemerintah dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, mulai dari peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia, ketersediaan infrastruktur teknologi

informasi dan komunikasi agar pembangunan menuju *Smart City* lebih efisien (Hasdy, 2017). Pemerintah Kota Kotamobagu memiliki aplikasi dan *website* sebagai layanan pengaduan, laporan, kritik dan saran sebagai bagian meningkatkan pemenuhan pelayanan publik di masyarakat (Karlina, 2020). Aplikasi SIKeMas Kotamobagu dan *website* Kinalang.go.id (Kinalang atau Klinik Aspirasi Dan Layanan Pengaduan) yang merupakan *Web* resmi sebagai sarana dalam menyampaikan berbagai permasalahan serta keluhan yang di temui dalam penyelenggaraan pelayanan publik Pemerintahan Daerah guna mendukung *Smart Governence* (Hasdy, 2017).

Gambar 1. 2

Aplikasi Layanan Lapor (SIKeMas) Dan Website (Kinalang) Kota Kotamobagu



Sumber: Aplikasi Google Play Store 2021

Fokus utama Pemerintah Kota Kotamobagu dalam mewujudkan pembangunan Kota sesuai dengan Visi dan Misi yaitu peningkatan pelayanan publik, SDM Pemerintah Daerah maupun masyarakat, infrastruktur, pendidikan, kesehatan, sosial dan juga ekonomi (Kotamobagu, 2020). Dalam mendukung pelaksanaan pelayanan publik yang di berikan oleh Pemerintah Kota Kotamobagu menggunakan *E-Government*, Pemerintah Kota dan Dinas Kominfo Kotamobagu selaku penanggung jawab terus melakukan pengembangan dan perubahan (Kominfo, 2021). Langkah dan strategi Pemerintah Kota Kotamobagu dan Dinas Komunikasi dan Informatika telah ditetapkan mulai dari pemanfaatan Aplikasi sistem informasi, peningkatan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam penguasaan teknologi informasi dan komunikasi melalui diklat, *workshop*, seminar dan praktek (Kominfo, 2021). Mulai dari pengembangan pemanfaatan penggunaan *Kotamobagu.go.id 2021* dan peningkatan infrastruktur TIK serta peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Pobela, Karamoy, & Lambey, 2017).

Maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai kesiapan Pemerintah dalam menerapkan *Smart City* serta dapat di jadikan sebagai sebuah acuan bagi Kota-Kota yang lain yang akan merencanakan penerapan konsep *Smart City*. Sehingga dapat merencanakan untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya indikator-indikator terkait teknologi. Dengan memfokuskan pada salah satu indikator *Smart City* yaitu *Smart Government* yang merupakan bagian dalam Pemerintahan dengan tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan menerapkan *E-Government* serta harus mengacu pada konsep *Smart City* dan juga

konsep perencanaan tata kelola yang di kembangkan dengan cara menggunakan inovasi-inovasi baru dalam melahirkan aspek penting dalam Pemerintahan (Huang-Lachmann, 2019).

Pada penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan menggunakan data sekunder yang di dapat dari artikel, jurnal, *website* resmi Daerah serta berita yang relevan dari tahun 2016-2020. Dengan analisis menggunakan model sekunder dan Wordclouds 2020 untuk membantu peneliti menjelaskan data sehingga dapat menarik kesimpulan. Tujuannya untuk mendeskripsikan kesiapan *E-Government* Pemerintah Daerah Kota Kotamobagu dalam rangka Penerapan *Smart City* dengan harapan dapat memberikan reference bagi Kota-Kota lain yang akan merencanakan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan kan perkembangan terkonologi informasi dan komunikasi melalui penerapan *Smart City*.

1.2. Rumusan Masalah

Kota Kotamobagu merupakan salah satu Kota yang ikut serta memajukan Daerah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, sehingga Pemerintah Kota merencanakan penerapan *Smart City* di Kota Kotamobagu. Maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

“Bagaimana kesiapan Pemerintah Kota dalam rangka Penerapan *Smart City* Di Kota Kotamobagu dengan memfokuskan pada salah satu indikator *Smart City* yaitu *Smart Government*?”.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini yaitu

- 1) Mendeskripsikan bagaimana kesiapan dari Pemerintah Kota Kotamobagu dalam mewujudkan Kotamobagu sebagai Kota *Smart City*.
- 2) Penelitian ini juga diajukan sebagai syarat mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan.

1.4. Manfaat Penelitian

1) Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini mampu memberi kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya terhadap Ilmu Pemerintahan mengenai kesiapan dari Pemerintah Kota Kotamobagu dalam mewujudkan Kotamobagu sebagai Kota *Smart City*.

2) Kegunaan Praktis

- a) Bagi kepentingan Instansi Pemerintah mampu memberikan kontribusi atau manfaat sebagai bahan kajian dan pemikiran serta solusi terkait kesiapan Pemerintah Daerah dalam mendukung program *Smart City* melalui aplikasi digital.
- b) Bagi kepentingan penulis, penelitian ini mampu dijadikan sebagai proses pembelajaran guna menambah dan mengembangkan wawasan, pengalaman, serta pengetahuan dalam memahami masalah-masalah dalam Pemerintahan terutama mengenai Pemerintah Daerah dalam mendukung program *Smart City* melalui aplikasi digital.
- c) Bagi masyarakat, hasil penelitian ini mampu memberikan pemahaman mengenai program penerapan *Smart City* melalui aplikasi digital.

1.5.Kajian Pustaka

1.5.1. Kesiapan Pemerintah Kota

Kesiapan merupakan tingkat dimana memiliki kualitas yang baik sehingga dapat mewujudkan tujuan, kesiapan diukur berdasarkan tingkat kualitas yang di dapat atau di berikan (Mujiyono, 2016). Ada enam faktor yang mempengaruhi kesiapan yaitu kesiapan secara internal mencakup kesiapan kesadaran (*awareness*), komitmen, Sumber Daya Manusia, teknologi, bisnis, dan *Governance* dan adopsi (Tasmil, 2013), (Setyowati et al., 2017). Menurut Seta et al., (2016) kesiapan adalah sebuah kesediaan menerima atau memberi respon atau beraksi. (Putro, 2019) Juga menjelaskan dalam penelitiannya bahwa kesiapan merupakan sebuah persyarakatan untuk belajar ketahap berikutnya. Asyikin, (2015) menambahkan bahwa kesiapan berarti kecukupan kemampuan atau kondisi yang dimiliki baik oleh perorangan maupun suatu badan dalam mempersiapkan diri baik secara mental, maupun fisik untuk mencapai tujuan yang dikehendaki.

Devina & Waluyo (2016) mengungkapkan terdapat beberapa faktor yang menjadi penunjang kesiapan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yakni budaya serta kekuatan sebuah organisasi, motifasi serta di dukung dengan infrastruktur teknologi informasi. Menurut Puspitasari, (2018) faktor budaya juga yang menjadi sebuah pengukuran dalam penerapan teknologi informasi dan komunikasi. Dalam mengukur tingkat kesiapan tentunya harus memperhatikan aspek-aspek yang mempengaruhi kesiapan (Iptian, 2019). Menurut Widayat, (2016) Kondisi

fisik, mental, dan emosional, kebutuhan atau motif tujuan, keterampilan, pengetahuan, dan pengertian yang lain yang telah dipelajari.

Ada sembilan indikator menurut Hidayah, (2018) yang menjadi acuan dalam mengukur tingkat kesiapan yaitu konektivitas TIK, penggunaan dan integrasi TIK, pelatihan Sumber Daya Manusia, kapasitas Sumber Daya Manusia, kebijakan dan Peraturan Daerah, infrastruktur, keamanan, akses, aplikasi dan layanan (Tasmil, 2013). Beberapa dimensi kesiapan menurut Kementerian komunikasi dan informatika Republik Indonesia dalam penelitian (Syahnur, 2017). Dengan mengukur kecukupan infrastruktur yang mencakup luasnya ruangan jangkauan serta besarnya sebuah kapasitas jaringan, kemudian tersedianya Sumber Daya Manusia dan teknologi (Permana, 2016). Ketercukupan jumlah sumber daya baik SDM, *Software*, *Hardware*, konten ataupun *Data Base* yang akan di butuhkan dalam penerapan teknologi informasi dan komunikasi sehingga efektif (Sari, 2019).

Menurut Darmawan (2018) dalam mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM) Pemerintah Kota harus memberikan pendidikan dan pelatihan termasuk menyediakan perangkat teknologi informasi dan komunikasi secara sinergis, baik yang dimiliki oleh lembaga Pemerintah maupun non Pemerintah atau masyarakat. Untuk meningkatkan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) Pemerintah juga perlu penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan jarak jauh dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal untuk pemerataan atau mengurangi kesenjangan SDM di bidang teknologi informasi dan komunikasi antar Daerah (Annisah, 2018) (Putro, 2019).

1.5.2. Penerapan *Smart City* Sebagai Bagian Dari Pelayanan Publik

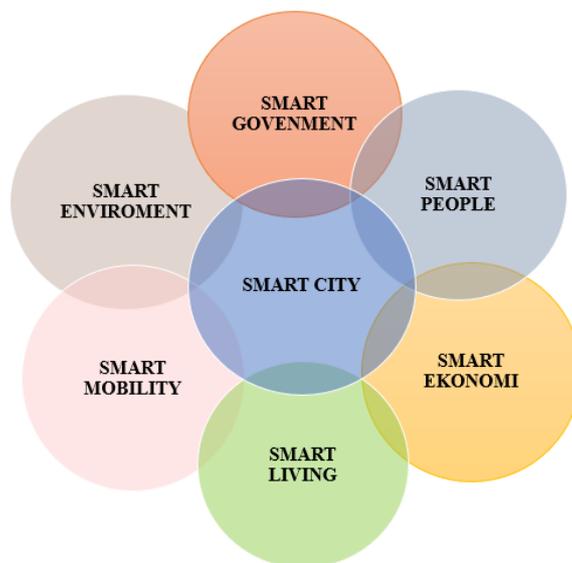
Konsep *Smart City* akan tercapai jika dapat dipahami dan didukung pada level tertinggi Pemerintah Kota dan mempunyai kontribusi terhadap kebutuhan masyarakat sehari-hari (Huang-Lachmann, 2019). Dalam Hashem et al., (2016) penelitian terdahulunya menjelaskan bahwa Teknologi merupakan sebuah komponen yang sangat penting dalam pembentukan konsep *Smart City*. Peran teknologi dalam konsep *Smart City* sangatlah penting dan erat kaitannya dengan teknologi informasi dan komunikasi yang telah menjadi gaya hidup manusia saat ini (Suhendra, 2017). Menurut Salwa et al., (2020) berpendapat terdapat inovasi yang dapat dilakukan oleh Pemerintah dalam menerapkan *Smart City* yaitu pelayanan menyeluruh kepada seluruh lapisan masyarakat.

Strategi dalam pembangunan *Smart City* ditempuh menyesuaikan dengan segala potensi yang dimiliki, kondisi di Daerah masing-masing dan keadaan (Utomo & Hariadi, 2016). Pemerintah Kota harus dapat bekerjasama menyelaraskan kepentingan dan tujuan dari berbagai sektor, lembaga masyarakat, sektor swasta dan seluruh komponen lainnya (Faidat & Khozin, 2018). (Putro, 2019) juga menambahkan inovasi lainnya yaitu peningkatan pelayanan terhadap masyarakat, partisipasi masyarakat dalam mewujudkan agenda inovatif Pemerintah, dan pemanfaatan TIK yaitu pengambilan kebijakan, transparansi, Infrastruktur dan Sumber Daya Manusia. Putri (2017) menjelaskan Pemerintah harus menyediakan sebuah layanan yang mudah di akses dan digunakan untuk memperoleh dan memberikan informasi antar masyarakat dan pemerintah. Ini merupakan fokus untuk

meningkatkan kualitas pelayanan publik yang terbuka, akuntabilitas serta tanggung jawab sesuai dengan konsep *Smart City* (Poernomo, 2015).

Menurut Suprpto (2019) penerapan *Smart City* dapat menangani permasalahan atau tantangan dalam pembangunan kota dengan menggunakan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Mengukur kesenjangan digital agar dapat melakukan pemetaan peluang, tantangan, kekuatan serta kelemahan (Tasmil, 2013). Hal ini kemudian dapat dijadikan sebagai sebuah acuan untuk membuat strategi dalam pengoptimalan hasil yang telah di capai serta strategi dalam pemecahan masalah (Permana, 2016). Dalam penelitian Asnamawati et al., (2017) menjelaskan pada pelaksanaan penerapan *Smart City* 6 indikator yang menjadi acuan penilaian dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Serta menjadi sebuah kesatuan yang saling terhubung atau berhubungan satu sama lain serta membutuhkan orang-orang yang memiliki kualitas dan kreatifitas untuk mendukung berjalannya *Smart City* di Kotanya (Rochani, 2017).

Gambar 1. 4
Indikator *Smart City*



Sumber: (Lam & Yang, 2019)

Kosep *Smart City* adalah pemberian pelayanan yang maksimal, efektif serta efisien kepada seluruh masyarakat dengan menggunakan TIK (R. H. Pratama, 2015). Gambar ini menunjukkan Konsep *Smart City* memiliki enam indikator yaitu *Smart People*, *Smart Government*, *Smart Economy*, *Smart Environment*, *Smart Living*, *Smart Mobility* Menurut (Lam & Yang, 2019). Indikator *Smart City* merupakan sebuah kesatuan yang saling terhubung atau berhubungan satu sama lain (Ulya A., 2017):

- 1) *Smart People* dimana masyarakat cerdas tidak hanya di deskripsikan oleh tingkat atau Pendidikan dari masyarakatnya namun juga dapat kita lihat dari kualitas interaksi sosialnya dengan kehidupan public serta kertebuakaan akan dunia luar.

- 2) *Smart Government* dimana partisipasi politik dan pelayanan bagi masyarakat dari Pemerintah sebagai fungsi dari administrasi publik.
- 3) *Smart Economy* dimana didalamnya terdapat faktor-faktor yang mengenai seputar dari persaingan atau kompetisi ekonomi sebagai inovasi kewirausahaan dan fleksibilitas pasar, tenaga kerja dan juga integritas dalam pasar internasional.
- 4) *Smart Environment* dimana mendeskripsikan daya tarik dari kondisi alam populasi, Sumber Daya Manusia, dan juga upaya terhadap perlindungan lingkungan.
- 5) *Smart Living* meliputi dari berbagai aspek dari kualitas hidup sebagai budaya, kesehatan, masyarakat, perumahan pariwisata dan lain-lain.
- 6) *Smart Mobility* memiliki aspek penting yaitu aksesibilitas local maupun internasional yang mana keduanya sama-sama baik dengan ketersediaan teknologi informasi dan komunikasi yang modern serta system transportasinya berkelanjutan.

Fokus pada salah satu indikator *Smart City* yaitu *Smart Government*, di mana Pemerintah Daerah merupakan aktor yang bertanggung jawab pada pelaksanaan program penerapan *Smart City*. Pada prosesnya menggunakan sistem *E- Government* di pemerintahan. *Smart Government* sendiri merupakan sebuah upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik efisien serta penekanan biaya yang efektif (Irawan, 2018). Sehingga dapat

memberikan kualitas layanan pelayanan publik terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat (Afrizal, et all., 2015).

Pemerintah Kota perlu meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya informasi serta pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi, baik di Pemerintahan maupun di masyarakat agar menjadi melek informasi (Hasibuan & Sulaiman, 2019). Kemudian adanya kekuatan organisasi dapat memberikan pendanaan yang cukup dan permanen dalam kegiatan penerapan *Smart City* (Kustanto & Rahman, 2020). Kemampuan dalam sebuah organisasi dengan memanfaatkan dengan tepat sehingga dapat memberikan manfaat yang cukup banyak yang di dukung dengan dukungan dari manajemen puncak (Oktavya, 2015).

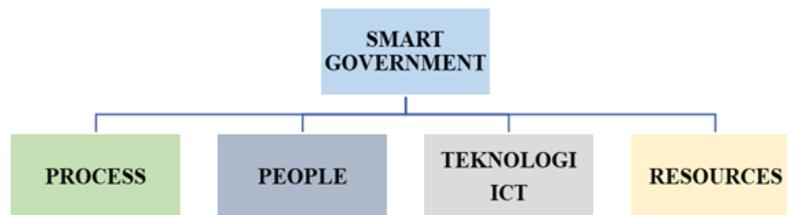
1.5.3. *Smart Government* Di Pemerintahan Kota

Smart Government merupakan sebuah langkah lanjutan dari *E-Government* yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses penyelenggaraan administrasi di Pemerintahan agar kinerja lebih baik (Pereira, Parycek, Falco, & Kleinhans, 2018). Sehingga pemenuhan kebutuhan di masyarakat menjadi transparan dan akuntabel untuk mencapai tujuan dari *Good Corporate Governance* (Mulyadi & Darmansyah, 2017). Kemampuan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam tata Kelola Pemerintahan untuk melahirkan inovasi-inovasi pelayanan publik berbasis digital yang efektif dan efisien (Nam, 2012) (Putro, 2019). *E-Government* sendiri tidak saja menampilkan informasi Pemerintahan melalui *website* saja melainkan Pemerintah juga dituntut untuk memupuk kerjasama dengan

berbagai *stakeholder* yang ada di Daerah dalam upaya mensukseskan *E- Government* (Zhou et al., 2020).

Gambar 1. 5

Indikator *E- Government* dan Aspeknya



Sumber: (Nento et al., 2017).

Pelaksanaannya *E- Government* mencakup lingkup organisasi Pemerintahan (Prahono & Elidjen, 2015). Model *E- Government* yang diterapkan di negara-negara luar menggunakan model empat tahapan perkembangan *E- Government* dalam perencanaan jangka panjang (Fathya, 2017). Sebagai contoh, pentahapan *E- Government* yang diterapkan di Selandia Baru digambarkan memiliki empat tahapan/fase yaitu Fase pertama, fase penampilan *website* “*web presence*” (Yusuf & Jumhur, 2018). Karena pelaksanaan *E- Government* tidak bisa dikerjakan oleh Pemerintah sendiri melainkan memerlukan dukungan dan sokongan dari berbagai pihak, baik masyarakat hingga swasta (Simonofski et al, 2019).

Menurut Fazarusda & Indrayani (2020) menjelaskan bahwa *E- Government* penyelenggaraan Pemerintah Daerah di dukung oleh konsepsi hukum administrasi baru yang mana lebih menekankan keterbukaan dan efisiensi dalam Pemerintah. Kemudian dalam pengimplementasiannya Pemerintah Daerah perlu mempersiapkan

kerangka hukum guna memenuhi asas legalitas dari kebijakan yang di buat (Sosiawan, 2008). Keuntungan yang diharapkan dari *E- Government* adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik (Sah, 2018). Sistem *E- Government* merupakan upaya Pemerintah dalam mengimplementasikan pemanfaatan komputer, jaringan komputer dan teknologi informasi untuk menjalankan administrasi Pemerintahan terutama pelayanan publik masih sangat minim (Asyikin et al., 2015).

Guenduez (2017) menjelaskan *Smart Government* mewujudkan pelayanan yang transparan, meningkatkan akuntabilitas dari proses penyelenggaraan Pemerintahan, menghemat anggaran Pemerintah (Yuliyana, 2016). Serta memudahkan alur informasi yang dapat diakses secara terbuka guna mewujudkan cita-cita *Good Governance* dan *open government* pada penyelenggaraan Pemerintahan di Indonesia (Hakim et al., 2019). Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi sebagai alat bantu proses penyelenggaraan Pemerintahan sehingga jalannya Pemerintahan dapat lebih efisien. *E- Government* bukan berarti mengganti cara Pemerintah dalam berhubungan dengan masyarakat (Sutopo, Wulandari, Adiati, & Saputra, 2017).

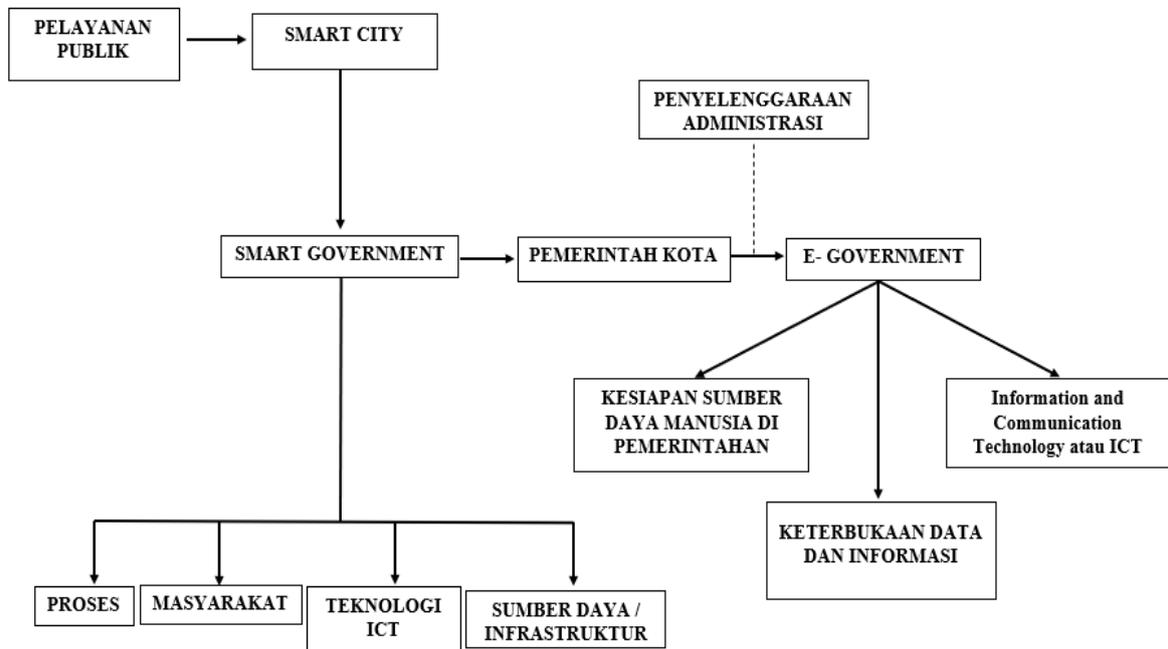
Menurut Septiani, (2018) Ada beberapa manfaat yang dihasilkan, seperti komunikasi dalam sistem administrasi berlangsung dalam hitungan jam, bukan hari atau minggu, sehingga pelayanan Pemerintah pada masyarakat menjadi sangat cepat, service dan informasi dapat disediakan 24 jam sehari, tujuh hari dalam seminggu (Alvedi Sabani, Hepu Deng, 2019). Akselerasi kecepatan pelayanan berarti juga

merupakan penghematan dalam waktu, energi maupun Sumber Daya Manusia (Doramia Lumbanraja, 2020). Dalam proses penerapan dan pengembangan *E-Government* selain dibutuhkan dukungan teknologi yang handal, juga sangat ditentukan oleh dukungan kompetensi Sumber Daya Manusia staf atau pegawai setiap unit kerja (Tjiptabudi, 2020).

Menurut Huang-Lachmann (2019) dalam penelitiannya tentang pengembangan *E-Government* dalam, menuju tata kelola Pemerintah yang baik. Pengembangan *E-Government* ini dapat meningkatkan kualitas dan koordinasi pelayanan perencanaan, evaluasi penyelenggaraan dan ke dirgantaraan lapangan, sehingga memberikan manfaat seperti mempercepat waktu pelaporan dan pengurangan biaya operasional (Silalahi, Napitupulu, & Patria, 2015). Dwi putri (2018) Menjelaskan manfaat dari *E-Government* yaitu dapat memperbaiki kualitas pelayananan Pemerintah, memberdayakan masyarakat serta pihak lain yang merupakan mitra dari Pemerintah. Dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis, meningkatkan transparansi, kontrol (Rorissa, 2011), dan akuntabilitas Pemerintahan serta mengurangi secara signifikan total biaya admistrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerinrtah dalam berbagai aktifitas (Ledoh, 2019).

FRAMEWORK

Gambar 1. 6



Sumber: Diolah Peneliti 2021

1.6. Definisi Operasional

1.6.1. Kesiapan Pemerintah Daerah

Kesiapan merupakan tingkat pengukur yang secara sistematis untuk mendukung suatu penilaian diukur berdasarkan kualitas, jika sesuatu yang akan diukur kesiapannya memiliki kualitas yang sangat baik maka sesuatu tersebut sudah bisa dikatakan siap sehingga mampu atau dapat mencapai sebuah tujuan yang ingin dicapai.

1.6.2. Penerapan *Smart City*

Merupakan sebuah Kota pintar dengan tujuan untuk menciptakan sebuah pelayanan yang baik di masyarakat. Penerapan *Smart City* dilakukan untuk memenuhi rencana pembangunan kota serta menyelesaikan permasalahan yang dialami sebuah kota dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses penyelesaiannya.

1.6.3. Smart Government (E- Government)

Smart Government memiliki sebuah langkah lanjutan yaitu *E- Government* dimana dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah didukung oleh konsepsi hukum administrasi baru yang mana lebih menekankan keterbukaan atau transparansi dan efisiensi dalam Pemerintah.

1.7. Definisi Operasional

Untuk mengukur bagaimana kesiapan Pemerintah Daerah Kota Kotamobagu dalam rangka penerapan *Smart City* dengan mengfokuskan pada indikator smart government kemudian mengukur kualitas dari dimensi dalam smart government yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. 1

Indikator Pengukuran Penelitian

Indikator <i>Smart City</i>	Dimensi Penilaian
Kesiapan <i>Smart government</i>	SDM (Sumber Daya Manusia)
	Trobosan Teknologi Informasi Dan Komunikasi
	Keterbukaan Data Dan Informasi

Sumber: (Putro, 2019).

1.8. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif sekunder dengan melalui analisis data dimana Pemerintah Kota Kotamobagu sebagai objeknya. Sementara Subjek pada penelitian ini dilakukan di Daerah Kota Kotamobagu sebagai wilayah yang akan menerapkan *Smart City*. Penelitian kualitatif adalah sebuah metode menemukan hasil temuan dari memahami makna dari sebuah penelitian serta dapat memecahkan permasalahan yang terjadi atau memahami suatu fenomena dengan konsep studi kasus dengan

bertujuan untuk membuat deksripsi secara sistematis dan aktual tentang fakta-fakta dari subjek ataupun objek penelitian (Gumanti, 2016).

1.8.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Metode penelitian deskriptif bertujuan untuk membuat deksripsi secara sistematis dan aktual tentang fakta-fakta dari subjek ataupun objek penelitian (Moleong, 2019). Maka dari itu penelitian ini akan mendeskripsikan bagaimanan Bagaimana kesiapan *E- Government* Pemerintah Daerah dalam rangka Penerapan *Smart City* Di sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayan publik di Kota Kotamobagu sendiri.

1.8.2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini di ambil menggunakan data sekunder. Data sekunder merupakan perolehan data dari hasil pencatatan dokumentasi yang telah ada sebelumnya (Agusta, 2014). Data yang di dapat peneliti berasal dari beberapa sumber yang relevan dengan kriteria serta topik pembahasan dalam studi ini di antaranya studi literatur, buku-buku, artikel, Karya Ilmiah, pendapat para ahli dengan fokus pada penerapan *Smart City*, kesiapan serta pelayanan publik yang meliputi Pemerintah, Masyarakat atau komunitas, Stakeholders dan Akademisi. Kemudian peneliti juga mengambil data dari media online, Web resmi pemerintah Kota serta dokumen-dokumen pemerintah dengan rentan waktu 2016-2020.

1.8.3. Teknik Pengumpulan Data

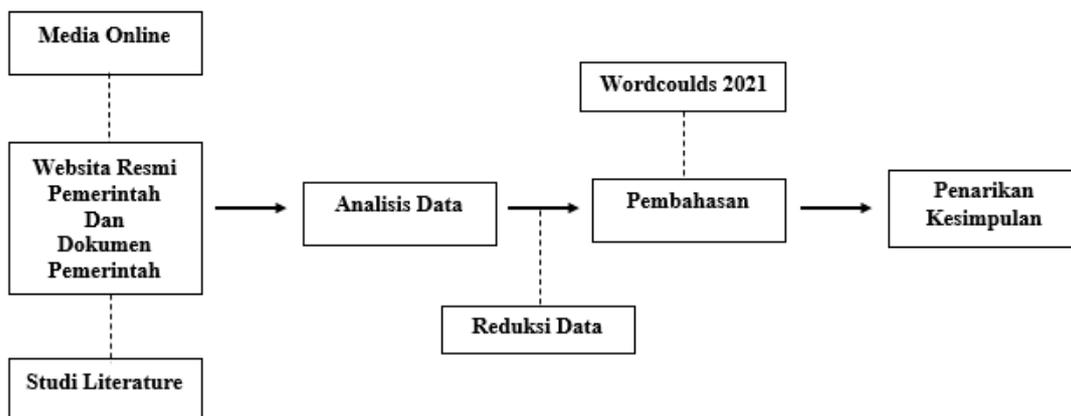
Teknik pengumpulan datanya dengan memperhatikan data yang berkualitas serta terpercaya sehingga penelitian ini dapat di pertanggung jawabkan (Agusta, 2014). Pada pengumpulan datanya Peneliti menggunakan data-data dari studi literature, dokumen-dokumen, buku, jurnal, artikel, karya ilmiah, media online serta dari web resmi Pemerintah Daerah dari tahun 2016-2020 untuk menggali lebih dalam tentang kesiapan *E- Government*

Kota Kotamobagu dalam proses penerapan *Smart City* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya.

1.8.4. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data dalam penelitian kualitatif merupakan sebuah proses menguraian, data yang diperoleh kemudian diolah secara sistematis kemudian digambarkan dalam bentuk penafsiran pada data sampai pada penarikan kesimpulan dengan model analisis (Sugiyono, 2018). Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif deskriptif melalui beberapa sumber berkualitas dan terpercaya dalam menganalisis kesiapan *E- Government* dalam Penerapan *Smart City*. Selanjutnya peneliti juga menggunakan data sekunder sebagai penguat dalam hasil analisa tentunya dengan tetap memperhatikan rentan waktu yaitu dari tahun 2016-2020 yang kemudian dari beberapa data tersebut di oleh oleh peneliti menggunakan *Wordcoulds 2021* dan terakhir peneliti menganalisis data secara deskriptif untuk menarik kesimpulan dalam bentuk kalimat. Gambaran Proses Metode dalam penelitian ini:

Gambar 1. 7



Sumber: Diolah Peneliti 2021.