

Skripsi

**INOVASI PELAYANAN BERBASIS *SMART CITY* DI KOTA
MAKASSAR**

Muhammad Zulfadli HM

NomorStambuk105610439612



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2019

Skripsi

**INOVASI PELAYANAN BERBASIS *SMART CITY* DI KOTA
MAKASSAR**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Administrasi

Negara

Disusun dan Diusulkan Oleh

Muhammad Zulfadli HM

NomorStambuk 105610439612

Kepada

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2019

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Berbasis *Smart City* Di Kota
Makassar

Nama Mahasiswa : Muhammad Zufadli HM

Nomor Stambuk : 105610439612


Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I


Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si

Pembimbing II


Nasrulhaq, S.Sos, M.PA

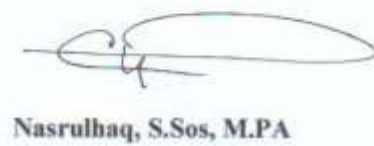
Mengetahui :

Dekan
Fisipol Unismuh Makassar


Dr. Hj. Ihyani Malik, M.Si

Ketua Jurusan

Ilmu Administrasi Negara


Nasrulhaq, S.Sos, M.PA

PENERIMAAN TIM


Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/Undangan menguji ujian skripsi oleh Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 0005/FSP/A.1-VIII/I/40/2019 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S.1) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara Di Makassar pada Hari Sabtu, Tanggal 26 Januari 2019.

TIM PENILAI

Ketua,


Dr. Hj. Ihyani Malik, M.Si.

Sekretaris,


Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si

Penguji :

1. Dr. H. Muhammadiyah, MM (Ketua)
2. Adnan Ma'ruf, S.Sos, M.Si
3. Dr. Sudarmi, M.Si
4. Nasrulhaq, S.Sos, M.PA


(.....)


(.....)


(.....)


(.....)

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Muhammad Zulfadli HM

Nomor Stambuk : 105610439612

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis atau dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 26 Januari 2019

Yang menyatakan,



Muhammad Zulfadli HM

INOVASI PELAYANAN BERBASIS *SMART CITY* DI KOTA MAKASSAR

Muhammad Zulfadli Hm ¹, Budi Setiawati ², Nasrulhaq ³

- 1) Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh Makassar
- 2) Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh Makassar
- 3) Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fisipol Unismuh Makassar

ABSTRAC

*The aim of this research was to find out innovative smart city service and to improve service innovation at communication and informatics office in Makassar. The type of research was qualitative. This research used a phenomenological type. The data collection techniques used instruments were interview, observation, and documentation. Smart City is formed by supporting dimension of components that are: smart economy, smart people, smart governance, smart government, smart mobility, smart environment and smart living. The result of research showed in smart city of concept that the government had been made several innovations in order to realize Makassar smart city was operation room through closed circuit television (CCTV) This operation room was used as center of information and monitoring, apartment lorong (aparong), home care or as known by *dottoro'ta*, *tangkasaki*, *free wifi*, *lorong garden (longgar)*.*

Keywords: *Innovation, Service, Smart City*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi pelayanan *smart city* dan untuk meningkatkan inovasi pelayanan di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar. Jenis penelitian adalah kualitatif. Penelitian menggunakan tipe fenomenologi. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen berupa wawancara, observasi dan dokumen. Smart City tersusun dari komponen-komponen dimensi pendukung yakni: *smart economy, smart people, smart governance, smart government, smart mobility, smart environment dan smart living*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam konsep *smart city* ini pemerintah sudah melakukan beberapa inovasi dalam rangka mewujudkan Makassar *smart city* yaitu **Operation room melalui CCTV** (*Operation room* ini digunakan sebagai pusat informasidan pemantauan), Apartemen Lorong (Aparong), *Home Care*, (Makassar *Home Care* yang lebih dikenal dengan istilah *Dottoro ta'*), *Tangkasaki*, *Free Wi-Fi*, *Lorong Garden (Longgar)*.

Kata Kunci: Inovasi, pelayanan, dan *Smart City*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji syukur kuucapkan karena atas petunjuk dan bimbingan-Nya jugalah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ INOVASI PELAYANAN BERBASIS *SMART CITY* DI KOTA MAKASSAR “.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

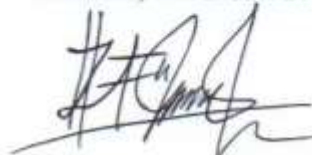
1. Ibu Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si selaku pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Nasrulhaq, S.Sos, MPA selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

5. Dosen FISIP, Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, yang telah banyak membantu penulis selama menempuh pendidikan di kampus ini.
6. Terkhusus kepada kedua orang tuaku Ayahandaku Hamzah, Ibundaku Sunggu, S.Pd yang tidak henti-hentinya memberikan motivasi dan membantu penulis berupa materi maupun non materi.
7. Kepada pihak Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar yang telah banyak membantu hingga terselesainya penelitian ini.
8. KakandaSenior Jurusan Administrasi yang selalu memberi saran dan membantu serta memberikan dukungan semangat kepada penulis.
9. Kepada Sahabat-sahabat seperjuangan saya Muhammad Yusuf Azis. S.Sos, Darwis. S.Sos, Rahmat, Ummul Muthmainnahyang selalu memberikan *support* dan menyemangati penulis dalam suka dan duka.

Semoga bantuan semua pihak senantiasa mendapatkan pahala yang berlipat ganda di sisi Allah SWT, Amin. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Semoga bantuan dari semua pihak akan senantiasa mendapatkan pahala yang berlipat ganda di sisi Allah SWT, Amin.

Makassar, 26 Januari 2019



Muhammad Zulfadli HM

DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan Skripsi	i
Halaman Persetujuan	ii
Penerimaan Tim	iii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah	iv
Abstrak ..	v
Kata Pengantar...	vi
Daftar Isi	viii
BAB 1. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian ..	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep Inovasi	8
B. Konsep Pelayanan Publik	13
C. Konsep <i>Smart City</i>	21
D. Kerangka Pikir ..	28
E. Fokus Penelitian ...	29
F. Deskripsi Fokus Penelitian	30

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian ..	33
B. Jenis dan Tipe Penelitian	33
C. Sumber Data.....	34
D. Informan Penelitian	34
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Teknik Analisis Data	35
G. Teknik Keabsahan Data.	37

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
B. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika	46
C. Inovasi Pelayanan Berbasis <i>Smart City</i> Kota Makassar.....	49
D. Upaya Meningkatkan Inovasi Pelayanan Berbasis <i>Smart City</i> Kota Makassar ..	70

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan.	86
B. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Konsep *smart city* diperkenalkan tahun 2009, konsep kota dunia ini lahir setahun setelah kekacauan ekonomi yang melanda dunia tahun 2008. Dalam konsep *smart city* akan dikembangkan antara lain: *smart health*, *smart communications*, *smart educations* dan lain-lain. *Smart city* ini mengimplementasikan teknologi informasi dan komunikasi secara terintegrasi untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan kota, taraf hidup warga kota dan keberlangsungan hidup kota.

Perkembangan kota yang semakin mengkhawatirkan akibat penambahan penduduk yang tidak terkendali menimbulkan banyak masalah-masalah yang harus diselesaikan dengan cepat. Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju dan matang, sejatinya dapat dimaksimalkan untuk menstimulasi Kota Makassar dalam mencari berbagai metode mutakhir guna memecahkan masalah utama pembiayaan teknologi informasi dan perbaikan infrastruktur.

Tentu saja inisiatif dari pemerintah menjadi sebuah keharusan untuk bekerjasama pihak swasta mengambil langkah-langkah strategis dalam mengintegrasikan jaringan teknologi cerdas untuk menciptakan kota pintar Makassar. Dalam konteks ini, pemerintah kota Makassar dituntut untuk bisa melakukan inovasi, kreasi serta improvisasi menggali potensi sumber dayanya

untuk pembangunan berkelanjutan Makassar. Memanfaatkan teknologi merupakan salah satu bentuk improvisasi kota.

Kota Makassar sebagai *Smart City* menjadi bagian dari program pemerintah kota sebagai bagian dari masyarakat global. Program ini tidaklah berjalan sendiri karena harus disandingkan dengan konsep kearifan lokal Makassar, yakni *Sombere* (keramahan). Dengan semangat *sombere*, maka interaksi antara pemerintah dan masyarakat semakin erat, terbangun kebersamaan, semakin *responship*, tingkat improvisasi lebih tinggi, inisiatif dan keinginan menyelesaikan masalah sesegera mungkin, solutif, inovatif, semakin terbuka untuk melakukan perubahan, pelayanan yang mampu menggabungkan antara *gesture* (bahasa tubuh) dan lisan yang mencerminkan kecerdasan, keluhuran pekerti dan tata krama yang tinggi. Dengan demikian merekatkan antara *sombere* (*attitude*) dan pelayanan publik merupakan inovasi baru dan cara pandang baru dalam mewujudkan reformasi birokrasi, hal ini sebagai salah satu komponen penting penyusunan pola birokrasi.

Filosofi dari *smart city* adalah perubahan pola pikir masyarakat dari konvensional menuju main seat digital. Ada tantangan besar yang akan dihadapi, yaitu mengubah perilaku masyarakat konvensional menjadi masyarakat melek teknologi. Jika Makassar menjadi *smart city*, masyarakat harus akrab dengan inovasi. Seperti terbiasa menggunakan layanan kesehatan digital, sampai pelayanan birokrasi media sosial. Teknologi inilah yang membangun kultur, jadi pola pikir tidak terbalik kultur duluan. Tapi perangkat teknologi yang akan membangun kultur baru, karakter dan sebagainya. Jadi untuk membangun

pelayanan publik dan membangun karakter kendatipun setiap kota mempunyai permasalahan yang berbeda.

Kota Makassar sebagai ibukota dari Provinsi Sulawesi Selatan dengan tingkat pertumbuhan perkotaan yang cukup pesat mengakibatkan kota menghadapi berbagai tantangan baru yang perlu diatasi sehingga membuat pemerintah melakukan berbagai inovasi sebagai bentuk mengintegrasikan beragam pelayanan kepada masyarakat dengan melalui program *smart city* tersebut. Dengan hadirnya Dinas Komunikasi dan Informatika di kota metropolitan ini diharapkan mampu membawa perubahan bagi kota Makassar terkhusus di bidang komunikasi dan informasi. Sebagai bentuk pelayanan *smart city* Dinas Komunikasi dan Informatika dapat dilihat pada pelayanan *dottoro ta (home care)* berbasis *telemedicine*, *smart card* sebagai kartu multi fungsi, Makassar *studentsmart card*.

Smart card atau kartu pintar adalah kartu dengan ukuran kartu kredit yang ditanam microchip yang dapat menyimpan dan memanggil data, digunakan juga untuk menelepon, pembayaran secara elektronik, atau aplikasi lainnya yang secara berkala dapat di-refresh dan digunakan kembali, kartu ini juga sebagai dukungan terhadap program Bank Indonesia, yaitu *LessCash Society* yang lebih efisien dalam bertransaksi dibandingkan alat transaksi tunai. Akan tetapi hingga saat ini, pemilik rekening di lembaga keuangan masih tergolong rendah. Ada banyak alasan warga tidak memiliki rekening. Selain karena tidak cukup uang juga karena anggota keluarga sudah memiliki rekening atau lembaga keuangan terlalu jauh dari kediaman. Bahkan ada juga yang beralasan kurang percaya lembaga

keuangan. Paling ironis ternyata masih banyak warga masyarakat yang kurang memahami fungsi perbankan dan manfaat bagi dirinya bila berhubungan dengan bank.

Terkait dengan program *Lees cash society*, data itu secara langsung menggambarkan bahwa pemerintah dan lembaga keuangan formal di Makassar ini masih perlu bekerja lebih keras untuk meningkatkan akses perbankan ke masyarakat. Rendahnya akses perbankan masyarakat turut berperan pada minimnya transaksi non-tunai.

Adapun yang menjadi permasalahan yaitu sumberdaya manusia dalam hal ini dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok besar yaitu sumber daya manusia internal dan sumber daya manusia eksternal. SDM internal adalah pegawai pemerintahan sedangkan eksternal adalah masyarakat pada umumnya.

Dalam kondisi saat ini pegawai pemerintah kota Makassar belum memiliki kemampuan yang dibutuhkan dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi secara professional untuk menunjang tugas dan kewajiban kerjanya. Jenis dan kemampuan yang dituntut sangat beragam tergantung pada posisi dan tugasnya.

Selain itu faktor infrastruktur juga sangat mempengaruhi produktifitas dalam proses pelayanan dimana proses pelayanan kerap terganggu akibat seringnya terjadi kerusakan pada infrastruktur dan jaringan IT.

Pelayanan *smart city* juga dapat dilihat pada *War Room (commons room)* yang menghubungkan kamera CCTV milik Pemkot Makassar yang tersebar di berbagai titik pada layar monitor, sistem war room ini agar potensi kota Makassar

bisa terpantau secara real time melalui sistem big data yang kita bangun. Penggunaan kamera pengintai atau CCTV, sekarang ini tidak hanya digunakan di bidang keamanan, seperti kepolisian dan militer untuk mengintai gerak gerik obyek yang dikhususkan. Tertanamnya IP (*internet protokol*) dan sensor pada video kamera menyebabkan aplikasi pemanfaatan CCTV terus berkembang luas di berbagai bidang seperti bidang perhubungan, kebencanaan, lingkungan, kesehatan, ilmu pengetahuan dan sebagainya. Dalam bidang pemerintahan, data rekaman CCTV dapat dijadikan bahan evaluasi kinerja, kedisiplinan pegawai, pemantauan potensi pendapatan dari pajak bangunan dan reklame, pemantauan daerah rawan bencana sosial, pemantauan pembangunan infrastruktur dan bangunan, kinerja pelayanan publik, dan bahkan menjadi salah satu data penting dalam pengambilan keputusan, serta manfaat lain yang dapat dikembangkan sesuai kebutuhan.

CCTV yang telah terpasang di wilayah Kota Makassar terdiri berbagai tipe dan spesifikasi, CCTV tersebut telah mampu melakukan perekaman gambar atau video tanpa henti, serta data rekamannya dapat dianalisis kembali. Adapun kriteria dasar Penempatan CCTV di Kota Makassar berdasarkan; tingkat kerawanan sosial, tingkat kemacetan lalu lintas, nilai asset pemerintah, dampak lingkungan, dan sebagainya. Berdasarkan kriteria tersebut CCTV Kota Makassar sudah ada di jalan provinsi, jalan kota, di bangunan asset pemerintah, lorong-lorong, tempat pengelolaan sampah, di bank sampah, dan sebagainya.

Inovasi dengan pendekatan teknologi yang dilakukan Pemkot Makassar memudahkan kami melakukan proses Integrasi sistem. Dengan konsep

kotacerdas, pemerintahan daerah diharapkan dapat melakukan inovasi dan pembaharuan khususnya untuk pelayanan masyarakat yang berbasis teknologi informasi.

Khusus tentang inovasi telah ada landasan hukumnya dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang mengacu pada prinsip mengubah sistem penyelenggaraan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan pelayanan, pemberdayaan dan peran masyarakat.

Kebijakan inovasi daerah mengacu pada prinsip : (1) peningkatan efisiensi (2) perbaikan efektivitas (3) perbaikan kualitas pelayanan (4) tidak ada konflik kepentingan (5) berorientasi kepada kepentingan umum (6) dilakukan secara terbuka (7) memenuhi nilai-nilai kepatutan dan (8) dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri.

Dengan melihat gambaran *smart city* tersebut. Terkhusus penelitian ini, penulis memilih inovasi pelayanan berbasis *smart city* di Kota Makassar sebagai fokus penelitian. Inovasi dipilih dalam penelitian ini karena sangat berkaitan dalam perwujudan konsep *smart city* yang ingin memanfaatkan kemajuan teknologi sebagai bagian dari bentuk pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana inovasi pelayanan berbasis *smart city* di Kota Makassar ?
2. Bagaimana upaya meningkatkan inovasi pelayanan berbasis *smart city* di Kota Makassar ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui inovasi pelayanan *smart city* di Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui upaya meningkatkan inovasi pelayanan *smart city*.

D. Manfaat Penelitian

1. Segi teoritis

Dapat memberikan sumbangan teoritis bagi perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan, diharapkan penulisan ini dapat dijadikan referensi tambahan bagi para akademisi penulis dan kalangan yang berminat dalam bidang kajian yang sama.

2. Segi praktis

Dapat dijadikan masukan dan sumber informasi bagi pemerintah dan lembaga yang terkait. Karya tulis ini juga dapat dijadikan sumber informasi dan referensi bagi para pengambil kebijakan guna mengambil langkah-langkah strategis dalam segi inovasi pelayanan berbasis *smart city* di kota Makassar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Inovasi

1. Pengertian Inovasi

Inovasi adalah suatu ide, hal-hal praktis, metode, cara, barang-barang buatan manusia, yang diamati atau dirasakan sebagai suatu yang baru bagi seseorang atau kelompok orang (masyarakat) yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu atau memecahkan masalah. Menurut Osborne dan Brown dalam (Amy Y.S Rahayu, 2013) inovasi adalah pengenalan terhadap elemen baru ke dalam pelayanan organisasi dalam bentuk sebuah pengetahuan baru, organisasi baru, manajemen atau keterampilan proses yang baru.

Menurut Lena Ellitan dan Lina Anatan (2009), inovasi merupakan sistem aktivitas organisasi yang mentransformasi teknologi mulai dari ide sampai komersialisasi. Inovasi mengacu kepada pembaharuan suatu produk, proses, dan jasa baru.

Menurut Zangwill dalam Lena Ellitan dan Lina Anatan (2009), inovasi merupakan suatu hal yang penting dalam mencapai keunggulan kompetitif. Tanpa inovasi, perusahaan akan mati. Perusahaan yang melakukan inovasi secara terus-menerus akan dapat mendominasi pasar, dengan kreasi, model dan penampilan produk yang baru. Pada akhirnya dengan strategi inovasi akan memunculkan keunikan produk yang sulit ditiru pesaing.

Defenisi lain dari inovasi dipaparkan oleh Avanti Fontana, (2011) yang mengatakan bahwa inovasi sebagai keberhasilan ekonomi berkat adanya

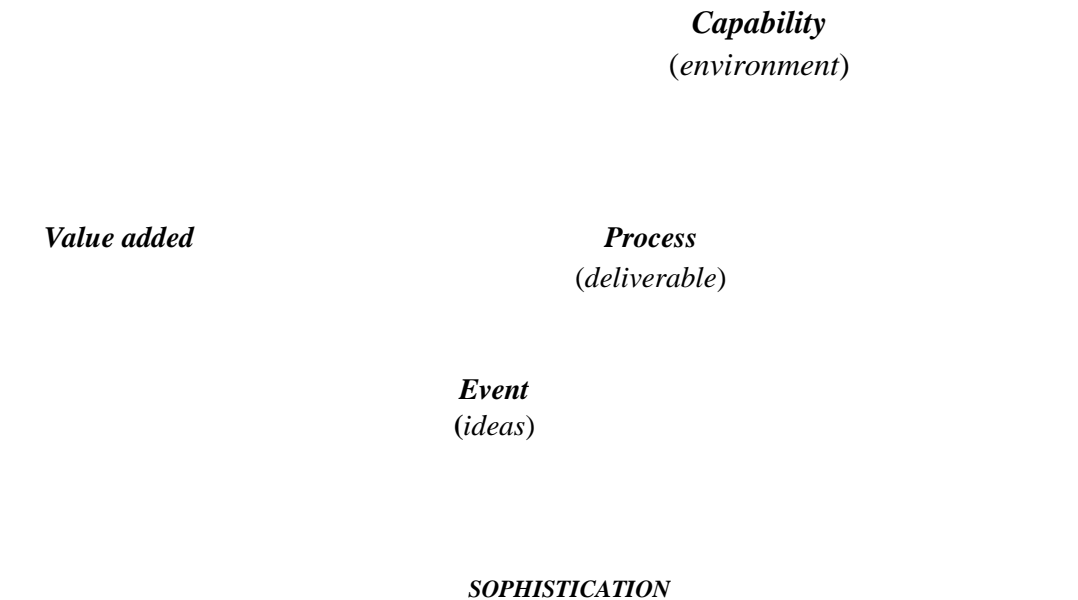
pengenalan cara baru atau kombinasi baru dari cara-cara lama dalam mentransformasi input menjadi output (teknologi) yang menghasilkan perubahan besar atau drastis dalam perbandingan antara nilai guna yang dipersepsikan oleh konsumen atas manfaat suatu produk (barang dan atau jasa) dan harga yang telah ditetapkan oleh produsen. Selain itu Avanti Fontana, (2011) juga mengatakan bahwa, inovasi yang berhasil adalah inovasi yang menciptakan nilai lebih besar untuk konsumen, untuk komunitas dan lingkungan pada saat yang sama.

Menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi.

2. Tingkatan – Tingkatan Inovasi

Shapiro dalam Amy Y.S Rahayu (2013) secara tegas menyatakan bahwa inovasi sebagai suatu *capability* (kapabilitas/kemampuan). Bagi organisasi yang inovatif, seluruh aspek dari suatu kapabilitas harus dipertimbangkan. Inovasi sebagai suatu kapabilitas dapat dilihat dalam tingkatan pengembangan inovasi dalam dimensi penambahan nilai atau *value added*, kondisi kecanggihan atau *sophistication*. Pada tingkat pertama, inovasi sebagai *event*, pada tingkat kedua sebagai *process*, dan pada tingkat ketiga, inovasi sebagai *capability*. Berikut ilustrasinya :

Gambar 1. Tingkatan-Tingkatan Inovasi



Tingkat pertama, inovasi sebagai *event*, pada awalnya memang baru berupa *brainstorming* dan kontes memamerkan ide-ide baru. Jika ide-ide baru tersebut diterima oleh organisasi, maka di sana ada nilai tambah bagi organisasi. Syarat pada tahapan ini adalah perlunya prakondisi yang mendukung dan kepemimpinan yang terbuka. Pada tingkatan yang lebih tinggi, inovasi tidak hanya sekedar ide-ide baru, namun juga menjadi bagian dari suatu proses produksi, di mana organisasi memasukkan inovasi ke dalam perencanaan, dan struktur dari pemecahan masalah, mewujudkannya, dan mengembangkannya serta mengevaluasi implementasi dari ide-ide tersebut. Prakondisi pertama selanjutnya dikembangkan menjadi sebuah peluang baru lengkap dengan dukungan infrastruktur dan sumber daya yang diperlukan.

Tingkatan selanjutnya sebagai *capability* manakala inovasi tidak hanya untuk memecahkan masalah semata, melainkan merepresentasikan organisasi itu sendiri dan apa yang mereka lakukan sepenuhnya sangat inovatif. Dalam tingkatan ini inovasi dilaksanakan secara berkesinambungan dan kadang-kadang melakukan perubahan yang cenderung radikal dalam perbaikan produk barang-jasa, proses, maupun organisasi itu sendiri. Menurut Terziovski (2007), agar organisasi menjadi inovatif maka kemampuan inovasinya harus diletakkan pada tiga domain yang meliputi *sustainable development* (pengembangan yang mendukung), *e-commerce* (komersial), and *new product development* (pengembangan produksi baru).

Dalam upaya menciptakan suatu inovasi, organisasi birokrasi memiliki sebuah kemampuan (*capability*) untuk memaksimalkan sumber daya yang ada guna mengembangkan organisasi ke arah yang lebih baik. Menurut Lawson & Samson, (2001) Kapabilitas inovasi (*innovation capability*) merupakan konsep mengenai kemampuan yang dimiliki suatu perusahaan/organisasi untuk mengembangkan ide-ide baru menjadi sebuah inovasi. Organisasi yang memiliki kemampuan inovasi tersebut memiliki kemampuan untuk mengintegrasikan kemampuan kunci dan sumber daya perusahaan mereka untuk berhasil menstimulasi inovasi.

Konsep kapabilitas bukan merupakan konsep yang sederhana atau konsep yang memiliki faktor tunggal, karena konsep ini juga melibatkan banyak aspek manajemen seperti kepemimpinan dan aspek teknis serta alokasi sumber daya strategis. Untuk mengetahui kapabilitas yang dimiliki suatu organisasi dalam

melakukan inovasi, dapat diketahui melalui faktor-faktor yang mempengaruhi munculnya kapabilitas inovasi suatu organisasi. Kapabilitas organisasi dalam menciptakan kesuksesan inovasi dapat dilihat dari dimensi-dimensi kapabilitas inovasi serta faktor pendukung (*enablers*) kapabilitas inovasi suatu organisasi.

Menurut Lawson & Samson (2001) kapabilitas inovasi suatu lembaga ditentukan oleh sejumlah faktor yang disebutnya sebagai unsur inti untuk menganalisis kemampuan inovasi. Unsur-unsur tersebut antara lain meliputi *vision and strategy* (visi dan strategi), *harnessing the competence base* (perekatan dasar kompetensi), *organizational intelligence* (kecerdasan organisasi), *creativity and idea management* (kreativitas dan gagasan manajemen), *organizational structure and system* (sistem dan struktur organisasi), *culture and climate* (budaya dan iklim), *and management technology* (manajemen teknologi).

Defenisi lain dari inovasi dipaparkan oleh Avanti Fontana, (2011) yang mengatakan bahwa inovasi sebagai keberhasilan ekonomi berkat adanya pengenalan cara baru atau kombinasi baru dari cara-cara lama dalam mentransformasi input menjadi output (teknologi) yang menghasilkan perubahan besar atau drastis dalam perbandingan antara nilai guna yang dipersepsikan oleh konsumen atas manfaat suatu produk (barang dan atau jasa) dan harga yang telah ditetapkan oleh produsen. Selain itu Avanti Fontana, (2011) juga mengatakan bahwa, inovasi yang berhasil adalah inovasi yang menciptakan nilai lebih besar untuk konsumen, untuk komunitas dan lingkungan pada saat yang sama.

Menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi,

inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi.

Inovasi di sektor publik merupakan salah satu jalan atau bahkan “*breakthrough*” untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor publik. Karakteristik dari sistem di sektor publik yang statis dan kaku harus mampu dicairkan melalui penularan budaya inovasi. Budaya inovasi ini harus dapat dipertahankan dan dikembangkan lebih baik lagi. Hal ini tidak terlepas dari dinamika eksternal dan tuntutan perubahan di masyarakat dengan tingkat literasi yang lebih baik berdampak munculnya kesadaran (*awareness*) yang lebih baik akan haknya. Dengan demikian maka sektor publik dapat menjadi sektor yang dapat mengakomodasi dan merespon secara cepat setiap perubahan yang terjadi (Suwarno, 2006).

B. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, 2015). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak

(*Intangible*). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Pelayanan menurut Kotler dalam (Sampara Lukman, 2000) mengemukakan, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Kurniawan dalam (Lijan Poltak Sinambela, 2011) berpendapat, pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Konsep pelayanan publik diturunkan dari makna *public service* yang berarti: “berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa” (Pamudji dalam paimin Napitupulu, 2007), atau pelayanan umum (Soetopo dalam paimin Napitupulu, 2007) yang diartikan sebagai “segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkaran BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa baik

dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

2. Kriteria Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang baik, yang merupakan harapan dari para pelanggan, yang merupakan pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang cepat selesai, tidak mengandung banyak kesalahan, pelayanan yang menyenangkan, pelayanan yang telah mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Oleh karena itu kemudian muncul beberapa kriteria pelayanan (LAN, 2006), yaitu sebagai berikut :

a. Kesederhanaan.

Yaitu tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.

b. Reliabilitas.

Meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga, saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.

c. Tanggung jawab dari petugas pelayanan.

Meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.

d. Kecakapan para petugas pelayanan.

Yaitu bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.

- e. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas.

Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan harus diperhatikan.

- f. Keramahan.

Meliputi kesabaran, perhatian dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung.

- g. Keterbukaan.

Yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gampang, meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.

- h. Komunikasi antara petugas dan pelanggan.

Adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperoleh dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.

- i. Kredibilitas.

Meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia pelayanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.

j. Kejelasan dan kepastian.

Yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.

k. Keamanan.

Yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.

l. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan

Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang dibutuhkan pelanggan. Mengerti apa yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.

m. Kenyataan.

Meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenalan dan fasilitas penunjang lainnya.

n. Efisien.

Yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.

o. Ekonomis

Yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

3. Asas-Asas dan Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

- a. Kepentingan umum. Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan
- b. Kepastian hukum. Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
- e. Keprofesionalan. Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- f. Partisipasi. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan. Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

- h. Keterbukaan. Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas. Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu. Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai standar pelayanan.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Menurut Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pola penyelenggaraan pelayanan publik ada empat pola, yaitu:

- a. Pola fungsional. Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- b. Pola terpusat. Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggaraan pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- c. Pola terpadu. Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu:
 - 1) Terpadu satu atap adalah pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatupadukan.

- 2) Terpadu satu pintu adalah pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- d. Pola gugus tugas. Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

4. Standar Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur
- d. Jangka waktu penyelesaian
- e. Biaya/ tarif
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
- h. Kompetensi pelaksana
- i. Pengawasan internal
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- k. Jumlah pelaksana

- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan;
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

C. Konsep *Smart City*

1. Pengertian *Smart City*

Menurut Nukma (2016) *smart city* merupakan suatu upaya yang dilakukan dalam mengembangkan sistem pemerintahan yang efektif, efisien dan transparan dengan mengoptimalkan penggunaan sistem teknologi informasi.

Menurut Suhono dalam (Nukma : 2016) *smart city* merupakan pengembangan dan pengelolaan kota dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk menghubungkan, memonitor dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada di dalam kota dengan lebih efektif dan efisien untuk memaksimalkan pelayanan kepada warganya serta mendukung pembangunan yang berkelanjutan. *Smart city* tersusun dari komponen-komponen dimensi pendukung yakni : *smart economy, smart people, smart governance, smart government, smart mobility, smart environment* dan *smart living*.

Smart city juga dapat didefinisikan sebagai sebuah konsep penataan kota yang terintegrasi dalam semua aspek, baik dari pemerintahan, penduduk, kesehatan, pendidikan dan masih banyak lagi yang lainnya dengan menjadikan perkembangan teknologi sebagai salah satu perangnya.

Sedangkan teknologi informasi komunikasi adalah istilah umum untuk semua jenis teknologi yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan atau menyebarkan informasi. Teknologi informasi komunikasi juga menyatukan komputasi (ilmu computer yang memecahkan sebuah masalah dari data input) dan komunikasi yang berkecepatan tinggi untuk data, suara dan video.

Caragliu, A. dalam (Nukma : 2016) mendefinisikan *smart city* sebagai kota yang mampu menggunakan SDM, modal sosial dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat.

Dijelaskan, bahwa *smart city* itu menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan, untuk mengurangi biaya dan konsumsi sumber daya, dan untuk terlibat lebih efektif dan aktif dengan warganya. Kata kunci 'pintar' juga meliputi transportasi, energi, kesehatan, air dan limbah.

Tujuan dari adanya *smart city* untuk membentuk suatu kota yang aman, nyaman bagi warganya serta memperkuat daya saing kota dalam hal perekonomian. Sehingga dapat dijelaskan bahwa tujuan dari *smart city* adalah untuk menunjang kota di dalam dimensi sosial (keamanan), ekonomi (daya saing) dan lingkungan (kenyamanan).

Dengan konsep kota cerdas, pemerintah daerah didorong untuk melakukan inovasi dan pembaharuan khususnya untuk pelayanan masyarakat berbasis teknologi informasi. Pada intinya konsep *smart city* adalah bagaimana

caramenghubungkan infrastruktur fisik, infrastruktur sosial dan infrastruktur ekonomi dengan menggunakan teknologi yang dapat mengintegrasikan semua elemen dalam aspek tersebut dan membuat kota lebih efisien dan layak huni.

2. Indikator *Smart City*

Menurut Nukma (2016) adapun indikator yang mendukung terciptanya kota yang smart, *Smart City and Society Innovation Centre* dari Institut Teknologi Bandung mendefinisikan kota cerdas atas 6 komponen yaitu :

- a. Infrastruktur Fisik (*hard infrastructure*) : lahan dan bangunan, transportasi dan jaringan utilitas serta TIK.
- b. Sistem Kota, dibagi atas aktivitas yang dilakukan untuk mengelola kota : pemerintahan, pendidikan, transportasi, kesehatan, energi, keamanan, lingkungan, sosial, keuangan, dan perniagaan.
- c. *Soft Infrastructure* yaitu manusia dan institusi yang mengelola infrastruktur fisik, regulasi serta kehidupan sosial di perkotaan : kepemimpinan, tata kelola, forum inovasi.
- d. Ekosistem : ekosistem publik, ekosistem usaha swasta, ekosistem komunitas serta ekosistem pihak ke 4.
- e. *Stakeholder* : orang atau organisasi yang mempunyai kepedulian, memiliki kepentingan, atau terlibat dalam beberapa permasalahan di perkotaan.
- f. Tujuan yang ingin dicapai dari penerapan kota cerdas.

Sementara Adiar Ersti Mardisiwi dalam festagama 2015, PWK-UGM berjudul ‘Mari Mengenal Konsep *Smart City*’ membagi *Smart City* kedalam 6 indikator utama yaitu:

- a. *Smart People* : *smart people* berarti penduduk kota yang dapat dikatakan smart, tidak hanya mengacu pada kualifikasi edukasi seseorang tapi juga kualitas interaksi sosial yang terbentuk. Pembangunan senantiasa membutuhkan modal baik modal ekonomi, modal manusia, maupun modal sosial.
- b. *Smart Environment* : merupakan salah satu aspek *smart city* yang membahas kemajuan teknologi serta penggunaannya untuk melindungi dan memelihara lingkungan kota baik keamanan maupun alam.
- c. *Smart Living*: rasa nyaman yang dapat diperoleh masyarakat dengan adanya beberapa indikator berikut dalam sebuah kota yaitu kesehatan, perumahan, aksesibilitas, persampahan, energi, keanekaragaman hayati, air, teknologi, dan transportasi. Berbudaya, berarti bahwa manusia memiliki kualitas hidup yang terukur (budaya). Kualitas hidup tersebut bersifat dinamis, dalam artian selalu berusaha memperbaiki dirinya sendiri.
- d. *Smart Mobility* : yaitu kemampuan kota dalam memberikan kesempatan akses yang seluas-luasnya pada lokal maupun internasional. *Smart mobility* termasuk pada transportasi dan pembangunan infrastruktur diwujudkan melalui penguatan sistem perencanaan infrastruktur kota, dengan ketersediaan sarana dan prasarana transportasi dan infrastruktur yang memadai akan meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.
- e. *Smart Economy* : dalam kehidupan kota mengacu pada industri yang smart yaitu dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan

komunikasi dalam proses produksi dan distribusi barang dan jasa. Pada aspek *smart economy*, kota haruslah ditopang oleh kegiatan perekonomian yang sangat baik serta dapat meningkat setiap tahunnya. Kegiatan ekonomi itu sendiri dapat berjalan dengan baik jika tata kota dan infrastruktur disiapkan oleh pemerintah kota dengan berkualitas dan terhindar dari tangan-tangan vandalisme.

- f. *Smart Governance* (pemberdayaan dan partisipasi) : berkaitan dengan politik dan partisipasi masyarakat, layanan penduduk dan penggunaan jaringan komunikasi baru seperti *e-government* dan *e-democracy*. Kunci utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan adalah *good governance*. Yaitu paradigma, sistem dan proses penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang mengindahkan prinsip-prinsip supremasi hukum, kemanusiaan, keadilan, demokrasi, partisipasi, transparansi, profesionalitas, dan akuntabilitas ditambah dengan komitmen terhadap tegaknya nilai dan prinsip ‘desentralisasi, daya guna, hasil guna, pemerintahan yang bersih, bertanggungjawab dan berdaya saing.

3. Unsur dan Faktor-Faktor *Smart City*

Menurut Nukma (2016) *Smart city* ini pada intinya mencakup keseluruhan teknologi digital yang dapat meningkatkan kualitas kehidupan. Dengan demikian, *smart city* mempunyai unsur dan faktor-faktor yang menjadi bagian yang terpisahkan dari *smart city*.

Adapun unsur-unsur *smart city* menurut Nukma (2016) adalah :

- a. Teknologi dan sumberdaya (alam, manusia, buatan).

- b. Efisien dan efektif.
- c. Pintar.
- d. Jaringan.
- e. Berkelanjutan, kompetitif dan partisipasi.

Selain unsur-unsur *smart city*, juga disebutkan adanya faktor *smart city* menurut Nukma (2016) meliputi :

- a. Mendorong dan mengembangkan pola baru struktur kepemimpinan.
- b. Bekerjasama dengan melibatkan semua pihak.
- c. Membangun dan menggunakan infrastruktur pintar.
- d. Mempersiapkan model pembiayaan yang mampu menjawab tantangan dan peluang ke depan.
- e. Model pembiayaan.

Menurut Nukma (2016) Secara lebih rinci konsep kota cerdas (*smart city*) dapat disebutkan dalam rumusan seperti berikut :

- a. Sebuah kota berkinerja baik dengan berpandangan ke dalam ekonomi, penduduk, pemerintahan, mobilitas dan lingkungan hidup.
- b. Sebuah kota yang mengontrol dan mengintegrasikan semua infrastruktur termasuk jalan, jembatan, terowongan, rel, kereta, bandara, pelabuhan, komunikasi, air, listrik dan pengelolaan gedung. Dengan begitu dapat mengoptimalkan sumber daya yang dimilikinya serta merencanakan pencegahannya. Kegiatan pemeliharaan dan keamanan dipercayakan kepada penduduknya.

- c. *Smart city* dapat menghubungkan infrastruktur fisik, infrastruktur IT, infrastruktur sosial, dan bisnis infrastruktur untuk meningkatkan kecerdasan kota.
- d. *Smart city* membuat kota lebih efisien dan efektif serta layak huni.
- e. Penggunaan *smart computing* untuk membuat *smart city* dan fasilitasnya meliputi pendidikan, kesehatan, keselamatan umum, transportasi yang lebih cerdas, saling berhubungan dan efisien.

4. Layanan Aplikasi *Smart City*

Adapun layanan aplikasi *smart city* yang bisa dimanfaatkan oleh pegawai pemerintah kota maupun oleh masyarakat kota Makassar melalui situs <http://makassartidakrantasa.com> yaitu :

- a. *E-office*, yang telah digunakan oleh 137 pengguna diseluruh SKPD Makassar. *E-office* memudahkan tatakelola korespondensi pemerintahan secara digital. Dengan menggunakan layanan tersebut, penggunaan kertas bisa dipangkas, resiko pemalsuan surat diperkecil, dan semua historis dan log surat dapat terekam dengan baik.
- b. E-kelurahan, yang sudah berjalan di 11 kelurahan di Kecamatan Panakkukang. E-kelurahan mempermudah pengelolaan administrasi data kependudukan. Sebab, pencatatan dan pendataan administrasi untuk surat rujukan, surat keterangan, hingga surat pengantar dibuat secara elektronik yang datanya tersimpan dengan aman dan lengkap di server Telkom.
- c. E-puskesmas, melalui layanan ini pasien dapat melakukan registrasi *online* menggunakan NIK sebelum dating ke puskesmas tertentu. Layanan e-

puskesmas juga membuat dinas kesehatan semakin termudahkan dalam memonitor data kesehatan masyarakat.

D. Kerangka Pikir

Inovasi layanan *smart city* merupakan program terbaru yang dikeluarkan oleh pemerintah dinas komunikasi dan informasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan, sehingga dapat menyesuaikan dengan kebutuhan serta perkembangan zaman. Adapun indikator yang mendukung terciptanya *smart city* menurut *institute* teknologi bandung dalam ‘*Smart City And Society Innovation Centre*’ membagi dalam 6 komponen yaitu : (1) infrastruktur fisik (2) sistem kota (3) *soft infrastructure* (4) ekosistem (5) *stakeholder* (6) tujuan.

Pengembangan inovasi layanan *smart city* tentunya tidak terlepas dari bagaimana upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik agar kebutuhan masyarakat terpenuhi dan pelaksanaan inovasi layanan dapat terselenggara dengan baik. Jika indikator-indikator diatas berjalan dengan baik maka, keberhasilan inovasi layanan *smart city* dapat tercapai dan menghasilkan layanan yang inovatif. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada bagan kerangka fikir sebagai berikut :

Gambar 2 : Bagan Kerangka Pikir

Inovasi Pelayanan Berbasis *Smart City* Di Kota Makassar

Inovasi *Smart City* :

1. Infrastruktur fisik
2. Sistem kota
3. Soft infrastruktur
4. Ekosistem
5. Stakeholder
6. Tujuan

Upaya meningkatkan *smart city*:

1. Mengoptimalkan pelayanan publik
2. Menciptakan inovasi baru

Layanan Inovatif

E. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada bagaimana inovasi layanan *smart city* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.

F. Deskripsi Fokus Penelitian

Sesuai dengan fokus penelitian ini tentang bagaimana Inovasi Layanan *Smart City* Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar, maka dapat dikemukakan deskripsi fokus penelitian ini, yaitu :

1. Inovasi Layanan *Smart City*

Inovasi layanan *smart city* adalah suatu layanan baru dari dinas komunikasi dan informasi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan dilengkapi teknologi untuk melakukan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

2. Mengoptimalkan Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah tugas utama bagi pemerintahan kepada masyarakat sehingga dalam melakukan tugasnya pemerintah dituntut agar memberikan sebuah pelayanan yang seoptimal mungkin kepada masyarakatnya.

3. Menciptakan Inovasi Baru

Sebagai bentuk respon pemerintahan dalam menyikapi berbagai persoalan yang ada maka pemerintah melakukan sebuah terobosan baru dengan menciptakan beragam inovasi dalam memaksimalkan pelayanan.

4. Infrastruktur Fisik

Proses dan infastruktur memegang peranan penting dalam membuat *smart city*. Karena *smart city* dibangun berdasarkan infrastruktur ICT seperti wifi dan hotspot. Pembangunan infrastruktur ICT merupakan hal yang mendasar dalam

melakukan pembangunan *smart city*. Pembangunan infrastruktur tergantung pada beberapa faktor yang terkait untuk kinerja dan ketersediannya.

5. Sistem Kota

Sistem kota berpengaruh terhadap terciptanya kota modern atau *smart city* karena dengan adanya penataan ruang kota *smart city* di Kota Makassar dapat berjalan dengan baik sesuai dengan konsep yang seharusnya yang menyangkut masalah transportasi, pemerintahan, lingkungan sosial dan lain-lain.

6. Soft Infrastructure

Soft infrastructure berperan penting dalam mengelola *smart city* karena merupakan bagian dari institusi yang mengatur dan mengelola infrastruktur yang digunakan dalam *smart city* di Kota Makassar.

7. Ekosistem

Faktor ekosistem sangat berpengaruh terwujudnya *smart city* di Kota Makassar karena tujuan utama membangun *smart city* ini adalah bagaimana *citizen* dapat membentuk suatu komunitas dan mereka dapat tinggal dengan nyaman disana (*smart city*). Oleh sebab itu dalam *smart city* kota Makassar diperlukan kerjasama dari semua pihak yang terkait.

8. Stakeholder

Stakeholder memegang peranan penting dalam mewujudkan *smart city* sebab stakeholder memiliki peran dalam menyusun strategi untuk mewujudkan terciptanya *smart city* di Kota Makassar.

9. Tujuan

Penetapan tujuan sangat membantu dalam menjalankan dan mengontrol sebuah program.

10. Layanan Inovatif

Layanan inovatif adalah suatu keadaan dimana pelayanan memiliki pembaharuan, dalam hal ini inovasi layanan dapat dinilai berhasil atau tidak dalam pelaksanaannya. Program inovasi layanan *smart city* Kota Makassar dapat diterapkan dengan baik melalui peningkatan kapabilitasnya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini direncanakan berlangsung selama dua bulan. Penelitian ini mengambil tempat di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.

Alasan memilih lokasi ini di dasarkan pada: (1) Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar merupakan unsur birokrasi yang didalamnya terdapat berbagi pihak- pihak yang berkaitan. (2) untuk mengetahui sejauh mana Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Berkaitan dengan tujuan penelitian adalah untuk memberikan gambaran mengenai Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar. Secara obyektif, maka jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu suatu penelitian yang mendeskripsikan tentang Peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.

2. Tipe Penelitian

Tipe dalam penulisan penelitian ini adalah tipe deskriptif dimaksudkan untuk member gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti berdasarkan pengalaman yang dialami oleh informan. Adapun masalah-masalah yang diteliti adalah mengenai bagaimana peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.

C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibagi ke dalam dua bagian yaitu:

1. Data Primer, yaitu data yang dikumpulkan penulis untuk memperkaya dan mempertajam analisis bagi penarikan kesimpulan yang meliputi: pengamatan langsung (*observasi*), dan wawancara yang dilakukan penulis tentang bagaimana peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.
2. Data Sekunder, yaitu data yang dikumpulkan peneliti dari berbagai laporan-laporan atau dokumen-dokumen yang bersifat informasi tertulis yang digunakan dalam penelitian. Adapun laporan atau dokumen yang bersifat informasi tertulis yang dikumpulkan peneliti adalah mengenai bagaimana peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.

D. Informan Penelitian

Tabel 1 : Target Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Ah (masyarakat)	1 orang
2	Hm (masyarakat)	1 orang
3	Js (Staf Dinas komunikasi dan Informatika)	1 orang
	Jumlah	3orang

E. Teknik Pengumpulan Data

Guna memperoleh data yang relevan dengan tujuan penelitian maka digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Pengamatan (*observasi*) adalah pengamatan data yang dilakukan melalui pengamatan penulis secara langsung dilapangan mengenai bagaimana peran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.
2. Wawancara (*interview*) adalah dimana penulis melakukan interview atau wawancara terhadap pemimpin (atasan) atau sekretaris (wakilatasan) serta beberapa pegawai-pegawai yang bekerja pada kantor Dinas Komunikasi dan Informatika.
3. Dokumentasi yaitu teknik pengambilan data diperoleh melalui dokumen-dokumen, arsip, dan lain-lain yang adakaitannya dengan masalah yang diteliti. Dokumentasi berupa file *smart city* dan foto-foto.

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis data model Miles danHuberman. Miles & Huberman (dalam Sugiono, 2012), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data reduction data display dan conclusion drawing/ verification.

1. *Data Reduction*/ reduksi data

Semakin lama penelitikelapangan, makajumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan padahal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas,

dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu(Sugiono, 2012).

2. *Data Display/* penyajian data

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif setelah mereduksi data adalah mendisplaykan data atau penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman (dalam Sugiono, 2012) menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut Miles dan Huberman(dalam Sugiono, 2012).

3. *Conclusion Drawing/* verifikasi data

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif model Miles dan Huberman (dalam sugiono, 2012) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dilakukan verifikasi karena kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa analisis data adalah rangkaian kegiatan penelaan, pengelompokan, sistematis, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademik dan ilmiah. Analisis data penelitian bersifat berkelanjutan dan dikembangkan sepanjang program. Analisis data dilaksanakan mulai penetapan masalah, pengumpulan data dan setelah data terkumpul Dengan menetapkan masalah penelitian, penelitian sudah melakukan analisis terhadap permasalahan tersebut.

G. Teknik Keabsahan Data

Salah satu cara untuk menguji keabsahan data adalah triangulasi. Triangulasi merupakan gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Menurutnya triangulasi meliputi empat hal, yaitu : triangulasi metode, triangulasi antar-peneliti, triangulasi sumber data dan triangulasi teori. Dari beberapa triangulasi yang ditawarkan oleh Norman, teori yang dipilih sebagai pengujian keabsahan data penelitian adalah triangulasi sumber data.

Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informan tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bias menggunakan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (*insights*) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti (Sugiono, 2012)

1. Triangulasi Sumber.

Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara dan dokumen-dokumen yang ada. Kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam hal ini data yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi dan dokumen. Apabila dengan tiga 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 memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar karena sudut pandangnya berbeda-beda.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar

Dinas komunikasi dan informatika kota Makassar berada di jalan A.P. Pettarani no. 62 berada dalam naungan pemerintah kota Makassar. Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Makassar, berganti wajah. Jika sebelumnya dikenal sebagai Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Makassar, kini berubah menjadi Dinas Komunikasi dan Informatika. Perubahan ini didasarkan pada Peraturan daerah (Perda) Kota Makassar No. 3 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Otonomi Daerah Kota Makassar.

Pada pasal 21 Perda No. 3 Tahun 2009 disebutkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas pokok merumuskan, Membina, dan mengendalikan kebijakan di bidang komunikasi dan informasi, meliputi, pengembangan informasi, aplikasi dan telematika, pendayagunaan media, pemberdayaan kelembagaan serta pos dan telekomunikasi.

Visi merupakan pandangan jauh kedepan, kemana dan bagaimana instansi pemerintah harus dibawa dan berkarya agar konsisten dan dapat eksis, antisipatif, inovatif, serta produktif, visi tidak lain adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan berisikan cita dan citra yang ingin diemban dan diwajibkan oleh instansi pemerintah. Dengan mengacu pada batasan tersebut, juga visi menjadi bagian integral dalam penyusunan dan penetapan perencanaan strategis.

Sadar akan hal itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar menetapkan visi sebagai berikut”Terwujudnya Makassar *Smart City* berbasis teknologi Komunikasi dan informatika”

Makna pokok yang terkandung dalam Visi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar tersebut antara lain :

1. Makassar *Smart City* adalah kota yang lebih cerdas, yaitu layak huni, efisien, dan berkelanjutan. *Smart city* paling tidak meliputi enam dimensi, yaitu ekonomi, mobilitas, lingkungan, manusia, kehidupan dan pemerintahan.;
2. Pelayanan komunikasi dan informatika, adanya pelayanan komunikasi dan informatika yang disebarluaskan melalui berbagai media dan teknologi terkini, merupakan suatu syarat mutlak untuk dapat mencapai sasaran pembangunan yang telah ditetapkan menuju masyarakat maju dan mandiri.

Misi merupakan deskripsi tugas-tugas utama yang bersifat global dalam rangka mewujudkan visi yang telah ditetapkan. Misi adalah suatu yang harus dilaksanakan oleh organisasi (instansi pemerintah) agar tujuan organisasi dapat tercapai dan berhasil dengan baik.

Dengan pernyataan misi yang ditetapkan ini, diharapkan seluruh pegawai dan pihak yang berkepentingan dapat mengenal Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar dan mengetahui alasan keberadaan dan perannya lebih dalam.

Misi yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publikasi yang profesional berbasis teknologi informasi;

2. Meningkatkan kapasitas dan kualitas infrastruktur jaringan untuk pelayanan teknologi informasi dan komunikasi;
3. Meningkatkan kualitas sistem aplikasi yang terintegrasi disemua lembaga pemerintahan;
4. Meningkatkan kerjasama dan kemitraan bersama komunitas teknologi informasi berbasis potensi lokal;
5. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di bidang teknologi informasi dan komunikasi;

Adapun susunan organisasi pada Dinas Komnikasi dan Informatika Kota Makassar terdiri dari :

1. Kepala Dinas.

Setiap instansi ataupun perusahaan swasta tidak terlepas dari seorang kepala/pimpinan. Karena pimpinan sangat berperan penting dalam sebuah instansi, guna mengontrol dan menjalankan tugas-tugas demi tercapainya tujuan dari instansi tersebut. Dalam hal ini kepala Dinas mengemban beberapa tugas diantaranya: Memimpin dan mengendalikan seluruh operasional organisasi, menetapkan kebijakan dalam perencanaan organisasi serta mengambil keputusan dalam, memimpin suatu organisasi, bertanggung jawab terhadap urusan yang berhubungan dengan kegiatan organisasi, melakukan pembinaan kepegawaian dilingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika dan mengkoordinir serta mengawasi segala pelaksanaan operasional organisasi.

2. Sekretariat,

Selain Kepala Dinas, Diskominfo memiliki sekretariat untuk menjalankan beberapa tugas. Karena tidak menutup kemungkinan semua tugas-tugas dari Diskominfo dikerjakan oleh Kepala Dinas. Adapun tugas dari Sekretariat yaitu; pengelolaan kesekretariatan, pelaksanaan kegiatan di bidang kepegawaian dinas, pelaksanaan kegiatan keuangan dan penyusunan neraca SKPD, pelaksanaan fasilitas perlengkapan, pelaksanaan kegiatan umum dan rumah tangga, pengkoordinasian perumusan program dan rencana kerja di Dinas Komunikasi dan Informatika, terdiri atas : Subbagian Umum dan Kepegawaian, Subbagian Keuangan, Subbagian Perlengkapan.

3. Bidang Pengembangan Informasi, Aplikasi dan informatika,

Bidang Aplikasi dan Informatika mempunyai tugas melaksanakan menyusun dan melaksanakan perumusan kebijakan di bidang layanan hubungan media, penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik dan penyediaan akses informasi, Data Center, *Disaster Recovery Center*, layanan nama domain dan sub domain bagi lembaga pelayanan publik dan kegiatan kota serta pengembangan Sumber Daya TIK, penyelenggaraan *Government Chief Information Officer (GCIO)* dan penyelenggaraan ekosistem TIK *Smart City*. Bidang pengembangan informasi, aplikasi dan informatika terdiri atas :

- a. Seksi Pengembangan informasi dan komunikasi, Seksi Pengembangan Informasi dan Telekomunikasi mempunyai tugas menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan pengembangan informasi dan telekomunikasi

- b. Seksi Aplikasi dan Telematika. Seksi Aplikasi Dan Telematika mempunyai tugas menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik dan penyediaan akses informasi, infrastruktur dasar data center, disaster recovery center, serta layanan nama domain dan sub domain bagi lembaga pelayanan publik dan kegiatan kota serta pengembangan sumber daya TIK pemerintah
 - c. Seksi standarisasi, monitoring dan evaluasi. Seksi Standarisasi, Monitoring dan Evaluasi mempunyai tugas menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan *Government Chief Information Officer* (GCIO) serta penyelenggaraan ekosistem TIK *Smart City*.
4. Bidang informasi dan komunikasi publik, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik mempunyai tugas menyusun dan melaksanakan perumusan kebijakan pengelolaan opini dan aspirasi publik serta pengelolaan informasi untuk mendukung kebijakan nasional dan pemerintah kota. Bidang informasi dan komunikasi publik terdiri atas :
 - a. Seksi komunikasi sosial. Seksi Komunikasi Sosial mempunyai tugas menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan pengelolaan opini dan aspirasi publik.
 - b. Seksi komunikasi pembangun dan pemerintahan daerah. Seksi Komunikasi Pembangunan dan Pemerintahan Daerah mempunyai tugas menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan pengelolaan

informasi untuk mendukung kebijakan Nasional dan pemerintah Daerah serta pelayanan informasi publik.

- c. Seksi penyiaran dan kemitraan media .Seksi Penyiaran dan Kemitraan Media mempunyai tugas menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan penyediaan konten lintas sektoral dan pengelolaan media komunikasi publik.

5. Bidang pengelolaan data elektronik, Bidang Pengolahan Data Elektronik yang mempunyai tugas menyusun dan melaksanakan perumusan kebijakanLayanan Infrastruktur dasar Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) Pemerintah Kota, Layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet, Layanan Pengembangan dan Pengelolaan Aplikasi Generik, Spesifik dan Suplemen yang terintegrasi, Layanan Manajemen Data Informasi *e-Government*, Integrasi Layanan Publik dan Kepemerintahan, Layanan Keamanan Informasi *e-Government*, Layanan Sistem Komunikasi Intra Pemerintah. Bidang pengelolaan data elektronik terdiri atas :

- a. Seksi kompilasi dan integrasi data.Seksi Kompilasi dan Integrasi Data mempunyai tugas menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan layanan TIK, layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet serta layanan pengembangan dan pengelolaan aplikasi generik, spesifik dan suplemen yang terintegrasi, layanan manajemen data informasi *e-Government* dan integrasi layanan publik dan pemerintahan.

- b. Seksi statistik Seksi Statistik mempunyai tugas menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan data statistik.
 - c. Seksi penyajian informasi Seksi Penyajian Informasi mempunyai tugas melakukan menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan layanan *e-Government* dan layanan sistem komunikasi intra pemerintah.
6. Bidang persandian, Bidang Persandian mempunyai tugas menyusun dan melaksanakan perumusan kebijakan penyelenggaraan persandian untuk pengamanan informasi. Bidang persandian terdiri atas :
- a. Seksi tata kelola persandian. Seksi Tata Kelola Persandian mempunyai tugas menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan tata kelola persandian dalam rangka penjaminan keamanan informasi di lingkungan Pemerintah Kota Makassar.
 - b. Seksi operasional pengamanan persandian. Seksi Operasional Pengamanan Persandian mempunyai tugas menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional pengamanan persandian di lingkungan Pemerintah Kota Makassar.
 - c. Seksi pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan persandian. Seksi Pengawasan Dan Evaluasi Penyelenggaraan Persandian mempunyai tugas menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan persandian.

7. Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)

B. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar

1. Tugas Pokok.

Dinas komunikasi dan informatika Kota Makassar mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional atau kegiatan teknis penunjang dinas di bidang penanganan kegiatan teknis di komunikasi dan informatika sesuai dengan kebijakan teknis yang telah ditetapkan oleh kepala dinas.

Berdasarkan peraturan walikota Makassar Nomor 97 Tahun 2016 Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan Bidang Komunikasi dan Informatika yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah.

2. Fungsi.

Dinas Komunikasi dan Informatika dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menyelenggarakan fungsi :

- a. perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang komunikasi dan informatika;
- b. pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang komunikasi dan informatika;
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang komunikasi dan informatika;

- d. pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang komunikasi dan informatika;
- e. pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang komunikasi dan informatika;
- f. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat

(2), Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai uraian tugas :

- a. merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang komunikasi dan informatika;
- b. merumuskan dan melaksanakan visi dan misi dinas;
- c. merumuskan dan mengendalikan pelaksanaan program dan kegiatan Sekretariat dan Bidang Aplikasi dan Informatika, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pengolahan Data Elektronik dan Bidang Persandian;
- d. merumuskan Rencana Strategis (RENSTRA) dan Rencana Kerja (RENJA), Indikator Kinerja Utama (IKU), Rencana Kerja dan Anggaran (RKA)/RKPA, Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA)/DPPA dan Perjanjian Kinerja (PK) dinas;
- e. mengoordinasikan dan merumuskan bahan penyiapan penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD), Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) dan Laporan Akuntabilitas

Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)/Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) Kota dan segala bentuk pelaporan lainnya sesuai bidang tugasnya;

- f. merumuskan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)/Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dinas;
- g. mengoordinasikan pembinaan dan pengembangan kapasitas organisasi dan tata laksana;
- h. melaksanakan pengendalian dan perencanaan teknis operasional di Bidang Aplikasi dan Informatika, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, Bidang Pengolahan Data Elektronik dan Bidang Persandian;
- i. melaksanakan perencanaan dan pengendalian teknis operasional pengelolaan keuangan, kepegawaian dan pengurusan barang milik Daerah yang berada dalam penguasaannya;
- j. melaksanakan tugas pembantuan dari pemerintah Provinsi ke pemerintah Kota sesuai dengan bidang tugasnya;
- k. mengevaluasi pelaksanaan tugas dan menginventarisasi permasalahan di lingkup tugasnya serta mencari alternatif pemecahannya;
- l. mempelajari, memahami dan melaksanakan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan lingkup tugasnya sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas;
- m. memberikan saran dan pertimbangan teknis kepada pimpinan;

- n. melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait lainnya sesuai dengan lingkup tugasnya;
- o. membina, membagi tugas, memberi petunjuk, menilai dan mengevaluasi hasil kerja bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- p. menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas kepada walikota melalui Sekretaris Daerah; melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh walikota.

C. Inovasi Pelayanan Berbasis *Smart City* Di Kota Makassar

Kota Makassar merupakan ibu Kota dari Provinsi Sulawesi Selatan. Kota yang dulunya bernama Kotamadya Ujung Pandang kini merupakan salah satu Kota metropolitan dan tergolong pula sebagai salah satu Kota terbesar di Indonesia dari aspek pembangunannya dan secara demografis dengan berbagai suku bangsa yang menetap di Kota ini. Adapun suku yang menetap di Kota ini yakni suku Makassar, Bugis, Toraja, Mandar, Jawa dan Tionghoa.

Wilayah Kota Makassar terus berkembang, khususnya ke arah Timur, pembangunan infrastruktur seperti perluasan pelabuhan laut Makassar, Bandara Hasanuddin, jalan tol, kawasan industri Makassar dan berbagai proyek lainnya tengah dilaksanakan. Kota Makassar juga memiliki obyek-obyek wisata yang cukup menarik seperti Benteng Ujung Pandang, pelabuhan perahu tradisional pinisi, makam Pangeran Diponegoro, makam Sultan Hasanuddin, Taman Budaya Sulawesi, rekreasi wisata bahari, pagelaran tarian dan busana tradisional.

Kota Makassar yang juga dikenal dengan sebutan Kota Anging Mammiri memiliki luas wilayah 175,77 km² yang secara administratif terbagi dalam 14 kecamatan dan 143 kelurahan dengan jumlah penduduk 1.371.904 jiwa. Kota Makassar yang merupakan ibu Kota Provinsi Sulawesi Selatan secara geografis berada di tengah-tengah kepulauan nusantara atau *Center Point of Indonesia* dan memiliki posisi strategis sebagai pusat pengembangan, pusat industri, distribusi barang/ jasa, dan ruang keluarga atau "*living room*" Kawasan Timur Indonesia.

Sebuah kota merupakan tempat huni dan dasar dari denyut kehidupan seluruh warga yang menempatinnya. Di era modern seperti saat ini, kebutuhan kota untuk saling terintegrasi dan ramah teknologi semakin terasa. Seiring kompleksitas berbagai lini kehidupan dalam masyarakat perkotaan dan kabupaten di Indonesia, mulai dari pendidikan, kesehatan, konsumsi energi, transportasi, penataan kota, hingga keamanan publik menjadi tantangan untuk terwujudnya pertumbuhan sebuah kota yang mampu memberikan kenyamanan bagi penduduknya.

Tantangan lain yang perlu dihadapi adalah tingginya arus urbanisasi dan angka pertumbuhan penduduk di sebuah kota ataupun kabupaten, sehingga perlunya pengelolaan tata kota yang sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Ini mendorong setiap kota untuk menggunakan konsep *Smart City* sebagai strategi demi kemajuan kota tersebut. *Smart city* merupakan implementasi dan solusi terhadap permasalahan sumber daya di suatu kota agar menjadi lebih Aman, Nyaman, Efisien dan Berkelanjutan (*sustainable*). Proses perubahan ini mutlak membutuhkan komitmen dan dukungan penuh dari pemerintah kota.

Perkembangan kota yang semakin mengkhawatirkan akibat penambahan penduduk yang tidak terkendali menimbulkan banyak masalah-masalah yang harus diselesaikan dengan cepat. Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju dan matang, sejatinya dapat dimaksimalkan untuk menstimulasi kota Makassar dalam mencari berbagai metode mutakhir guna memecahkan masalah utama pembiayaan teknologi informasi dan perbaikan infrastruktur.

Tentu saja inisiatif dari pemerintah menjadi sebuah keharusan untuk bekerjasama pihak swasta mengambil langkah-langkah strategis dalam mengintegrasikan jaringan teknologi cerdas untuk menciptakan kota pintar Makassar. Dalam konteks ini, pemerintah kota Makassar dituntut untuk bisa melakukan inovasi, kreasi serta improvisasi menggali potensi sumber dayanya untuk pembangunan berkelanjutan Makassar. Memanfaatkan teknologi merupakan salah satu bentuk improvisasi kota.

Kota Makassar sebagai *Smart City* menjadi bagian dari program pemerintah kota sebagai bagian dari masyarakat global. Program ini tidaklah berjalan sendiri karena harus disandingkan dengan konsep kearifan lokal Makassar, yakni *Sombere* (keramahan). Dengan semangat *sombere*, maka interaksi antara pemerintah dan masyarakat semakin erat, terbangun kebersamaan, semakin *responsiveness*, tingkat improvisasi lebih tinggi, inisiatif dan keinginan menyelesaikan masalah sesegera mungkin, solutif, inovatif, semakin terbuka untuk melakukan perubahan, pelayanan yang mampu menggabungkan antara *gesture* (bahasa tubuh) dan lisan yang mencerminkan kecerdasan, keluhuran pekerti dan tata krama yang tinggi. Dengan demikian merekatkan antara *sombere*

(*attitude*) dan pelayanan publik merupakan inovasi baru dan cara pandang baru dalam mewujudkan reformasi birokrasi, hal ini sebagai salah satu komponen penting penyusun pola birokrasi.

Filosofi dari *smart city* adalah perubahan pola pikir masyarakat dari konvensional menuju main seat digital. Ada tantangan besar yang akan dihadapi, yaitu mengubah perilaku masyarakat konvensional menjadi masyarakat melek teknologi. Jika Makassar menjadi *smart city*, masyarakat harus akrab dengan inovasi. Seperti terbiasa menggunakan layanan kesehatan digital, sampai pelayanan birokrasi media sosial. Teknologi inilah yang membangun kultur, jadi pola pikir tidak terbalik kultur duluan. Tapi perangkat teknologi yang akan membangun kultur baru, karakter dan sebagainya. Jadi untuk membangun pelayanan publik dan membangun karakter kendatipun setiap kota mempunyai permasalahan yang berbeda.

Kota Makassar sebagai ibukota dari provinsi Sulawesi Selatan dengan tingkat pertumbuhan perkotaan yang cukup pesat mengakibatkan kota menghadapi berbagai tantangan baru yang perlu diatasi sehingga membuat pemerintah melakukan berbagai inovasi sebagai bentuk mengintegrasikan beragam pelayanan kepada masyarakat dengan melalui program *smart city* tersebut. Dengan hadirnya Dinas Komunikasi dan Informatika di kota metropolitan ini diharapkan mampu membawa perubahan bagi kota Makassar terkhusus di bidang komunikasi dan informasi. Sebagai bentuk pelayanan *smart city* Dinas Komunikasi dan Informatika dapat dilihat pada pelayanan *dottoro ta*

(*home care*) berbasis *telemedicine*, *smart card* sebagai kartu multi fungsi, Makassar *studentsmart card*.

smart city bisa dikatakan sebagai suatu upaya yang dilakukan dalam mengembangkan sistem pemerintahan yang efektif, efisien dan transparan dengan mengoptimalkan penggunaan sistem teknologi informasi.

smart city merupakan pengembangan dan pengelolaan kota dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk menghubungkan, memonitor dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada di dalam kota dengan lebih efektif dan efisien untuk memaksimalkan pelayanan kepada warganya serta mendukung pembangunan yang berkelanjutan. *Smart city* tersusun dari komponen-komponen dimensi pendukung yakni : *smarteconomy*, *smart people*, *smart governance*, *smart government*, *smart mobility*, *smart environment* dan *smart living*.

Smart city juga dapat didefinisikan sebagai sebuah konsep penataan kota yang terintegrasi dalam semua aspek, baik dari pemerintahan, penduduk, kesehatan, pendidikan dan masih banyak lagi yang lainnya dengan menjadikan perkembangan teknologi sebagai salah satu perangkatnya.

Sedangkan teknologi informasi komunikasi adalah istilah umum untuk semua jenis teknologi yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan atau menyebarkan informasi. Teknologi informasi komunikasi juga menyatukan komputasi (ilmu computer yang memecahkan sebuah masalah dari data input) dan komunikasi yang berkecepatan tinggi untuk data, suara dan video.

Inovasi dengan pendekatan teknologi yang dilakukan Pemkot Makassar memudahkan kami melakukan proses integrasi sistem. Dengan konsep kota cerdas, pemerintahan daerah diharapkan dapat melakukan inovasi dan pembaharuan khususnya untuk pelayanan masyarakat yang berbasis teknologi informasi.

Hasil wawancara dengan informan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar Jusman, S.KEL, M.Si

“berbicara mengenai *smart city*, pada dasarnya konsep *smart city* ini muncul karena tingginya angka pertumbuhan penduduk disertai dengan tuntutan yang tinggi dari kalangan masyarakat dengan menyikapi berbagai macam permasalahan yang sedang terjadi di dalam kota terutama dalam hal pelayanan publik. Sehingga konsep *smart city* ini dijadikan sebagai strategi demi kemajuan kota dalam menyikapi berbagai permasalahan. Oleh karena itu pemerintah berusaha melakukan berbagai macam inovasi dalam hal untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dikalangan masyarakat. Dengan di implementasikannya konsep *smart city* ini diharapkan dapat menjadi sebuah solusi dalam mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada didalam pemerintah kota”

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa *Smart city* adalah agenda prioritas pemerintah kota Makassar sebagai respon konseptual dan praktis terhadap berbagai permasalahan kota Makassar yang semakin mengkhawatirkan. Melalui *smart city* tujuan-tujuan pembangunan kota Makassar yang berkelanjutan dapat dicapai secara sistematis.

1. Infrastruktur fisik

Pembangunan diartikan sebagai suatu usaha atau rangkaian usaha pertumbuhan atau perubahan yang direncanakan dan dilakukan secara sadar oleh suatu bangsa, negara dan pemerintah, menuju modernitas dalam rangka

pembinaan bangsa atau lebih lanjut sebagai suatu proses perubahan ke arah yang lebih baik melalui upaya yang dilakukan secara terencana. Jadi, pembangunan adalah kegiatan yang dilakukan secara terencana oleh pemerintah untuk membuat atau memperbaiki suatu sistem pelayanan baik pelayanan barang maupun pelayanan jasa.

Infrastruktur merupakan sarana dan prasarana fisik atau segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses kegiatan, salah satunya kegiatan layanan umum. Selain itu, infrastruktur memegang peranan penting sebagai salah satu roda penggerak pertumbuhan ekonomi dan pembangunan. Pentingnya peranan infrastruktur ini adalah sebagai alat untuk menjamin agar sistem pelayanan publik dapat terlaksana secara efektif dan efisien. Infrastruktur meliputi berbagai fasilitas fisik yang bersifat vital, guna mendukung berbagai kegiatan pemerintahan, perekonomian, industri dan kegiatan sosial di masyarakat dan pemerintahan.

Dengan demikian, dapat kita pahami bahwa pembangunan infrastruktur merupakan suatu usaha atau rangkaian usaha untuk membangun sarana dan prasarana publik dalam rangka memperbaiki atau meningkatkan kapasitas negara dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat umum.

Infrastruktur memegang peranan penting dalam membuat *smart city*. Karena *smart city* dibangun berdasarkan infrastruktur ICT seperti wifi dan hotspot. Pembangunan infrastruktur ICT merupakan hal yang mendasar dalam melakukan pembangunan *smart city*. Pembangunan infrastruktur tergantung pada beberapa faktor yang terkait untuk kinerja dan ketersediannya.

Hasil wawancara dengan informan Dinas Komunikasi dan Informatika

Kota Makassar Jusman, S.KEL, M.Si

”dalam 2 tahun terakhir sudah membangun infrastruktur *operation room* sebagai pusat informasi data pusat informasi kota mengenai cctv, pusat keamanan, pusat pemantauan kota Makassar. Pemasangan cctv ini sangat bermanfaat sebagai bentuk kewaspadaan dan juga upaya untuk mencegah maraknya kejahatan atau tindak kriminal yang kerap terjadi terhadap masyarakat pada ruang publik. Selain sebagai bentuk pengawasan pada pengamanan kota, cctv juga dapat dijadikan sebagai bentuk pengawasan terhadap tingkat kinerja para pegawai, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat yang dilakukan oleh kantor-kantor. Pemanfaatan cctv ini dapat dimaksudkan agar potensi kota Makassar dapat terpantau secara real time melalui system big data. Selain itu dikembangkan juga aplikasi *smart city* untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara online.”

Berdasarkan hasil kutipan wawancara diatas tersebut dapat diketahui bahwa pada program *smart city* ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar telah melakukan sebuah inovasi baru dimana dalam pembangunan infrastruktur berupa *operation room* yang menghubungkan CCTV milik pemkot Makassar yang berfungsi sebagai pusat data informasi kota Makassar dan juga sebagai pusat pemantauan kota Makassar baik dari segi keamanan maupun yang lainnya. Selain itu juga kita sudah bisa melakukan proses pelayanan secara online dimana kita sudah bisa terkoneksi langsung dengan menggunakan aplikasi sehingga memudahkan kita dalam melakukan sebuah interaksi dalam bentuk proses pelayanan.

Hasil wawancara oleh Ahmad (masyarakat)

“Ya saya sebagai masyarakat merasa upaya yang dilakukan sudah cukup bagus untuk kemajuan Kota Makassar, bisa dilihat dari banyaknya pemasangan cctv di jalan-jalan protokol Kota Makassar yang juga bisa

menjadi akses informasi warga soal lalu-lintas melalui radio maupun sosial media dan juga melalui pembangunan-pembangunan lain-lainnya”

Dapat diketahui dari informan bahwa upaya pemerintah dalam hal ini telah melaksanakan fungsi sebagai mana mestinya namun masih diperlukan perluasan cakupan infrastruktur. Pelayanan *smart city* dapat dilihat pada *War Room (commons room)* yang menghubungkan kamera CCTV milik Pemkot Makassar yang tersebar di berbagai titik pada layar monitor, sistem *war room* ini agar potensi kota Makassar bisa terpantau secara real time melalui sistem big data yang kita bangun. Penggunaan kaUPAmera pengintai atau CCTV, sekarang ini tidak hanya digunakan di bidang keamanan, seperti kepolisian dan militer untuk mengintai gerak gerik obyek yang dikhususkan. Tertanamnya IP (*internet protokol*) dan sensor pada video kamera menyebabkan aplikasi pemanfaatan CCTV terus berkembang luas di berbagai bidang seperti bidang perhubungan, kebencanaan, lingkungan, kesehatan, ilmu pengetahuan dan sebagainya. Dalam bidang pemerintahan, data rekaman CCTV dapat dijadikan bahan evaluasi kinerja, kedisiplinan pegawai, pemantauan potensi pendapatan dari pajak bangunan dan reklame, pemantauan daerah rawan bencana sosial, pemantauan pembangunan infrastruktur dan bangunan, kinerja pelayanan publik, dan bahkan menjadi salah satu data penting dalam pengambilan keputusan, serta manfaat lain yang dapat dikembangkan sesuai kebutuhan.

CCTV yang telah terpasang di wilayah Kota Makassar terdiri berbagai tipe dan spesifikasi, CCTV tersebut telah mampu melakukan perekaman gambar atau video tanpa henti, serta data rekamannya dapat dianalisis kembali. Adapun

Kriteria dasar Penempatan CCTV di kota Makassar berdasarkan; tingkat kerawanan sosial, tingkat kemacetan lalu lintas, nilai asset pemerintah, dampak lingkungan, dan sebagainya. Berdasarkan kriteria tersebut CCTV Kota Makassar sudah ada di jalan provinsi, jalan kota, di bangunan aset pemerintah, lorong-lorong, tempat pengelolaan sampah, di bank sampah, dan sebagainya.

Inovasi dengan pendekatan teknologi yang dilakukan Pemkot Makassar memudahkan kami melakukan proses integrasi sistem. Dengan konsep kota cerdas, pemerintahan daerah diharapkan dapat melakukan inovasi dan pembaharuan khususnya untuk pelayanan masyarakat yang berbasis teknologi informasi.

2. Sistem Kota

Manajemen Perkotaan Secara Umum dapat didefinisikan adalah suatu upaya proses pelaksanaan rencana kota untuk mencapai sasaran pembangunan kota secara efisien dan efektif. Dalam proses upaya ini tentu juga menginginkan adanya optimalisasi pencapaian tujuan dengan melalui tahapan yang tepat dan dilakukan secara terpadu.

Pada intinya pengertian manajemen kota adalah suatu upaya pengelolaan pembangunan kota yang berkelanjutan yang dilakukan dengan sistem dan strategi yang terintegrasi, holistik dan komprehensif sehingga dapat mencapai tujuan dan sasaran sesuai dengan rencana dan tahapan yang ditetapkan dan pada akhirnya akan mensejahterakan penduduk kota.

Disini peran pemerintah sangat besar dalam manajemen suatu kota. Pemerintah berperan untuk mengkoordinasikan pihak-pihak yang terkait dan

mendaya gunakan sumber daya yang ada untuk mewujudkan tujuan suatu organisasi perkotaan.

Sistem kota berpengaruh terhadap terciptanya kota modern atau *smart city* karena dengan adanya penataan ruang kota *smart city* di Kota Makassar, dapat berjalan dengan baik sesuai dengan konsep yang seharusnya yang menyangkut masalah transportasi, pemerintahan, lingkungan sosial, kesehatan dan lain-lain.

Sebuah kota merupakan tempat huni dan dasar dari denyut kehidupan seluruh warga yang menempatinnya. Di era modern seperti saat ini, kebutuhan kota untuk saling terintegrasi dan ramah teknologi semakin terasa. Seiring kompleksitas berbagai lini kehidupan dalam masyarakat perkotaan dan kabupaten di Indonesia, mulai dari pendidikan, kesehatan, konsumsi energi, transportasi, penataan kota, hingga keamanan publik menjadi tantangan untuk terwujudnya pertumbuhan sebuah kota yang mampu memberikan kenyamanan bagi penduduknya.

Smart city merupakan strategi dalam upaya menyikapi permasalahan yang sedang dihadapi oleh kota Makassar karena tingginya angka pertumbuhan penduduk disertai dengan tingginya tuntutan masyarakat sehingga *smart city* diajukan sebagai upaya ataupun solusi dalam menyelesaikan masalah yang ada dalam kota.

Hasil wawancara dengan informan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar Jusman, S.KEL, M.Si

“suatu kota tidak luput dari suatu permasalahan oleh karena itu dalam membangun sebuah kota yang *smart* pemerintah menjalin kerjasama dengan Telkom dalam mencakup pengelolaan informasi dari berbagai aspek pengelolaan kota. Kerjasama ini akan dimanfaatkan untuk menjadi salah satu acuan kebijakan terhadap penyediaan layanan bagi masyarakat,

berbagai aplikasi telah disiapkan oleh pemerintah sebagai bentuk layanan kepada masyarakat yaitu seperti : E-office, e-kelurahan dan e-puskesmas "

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam membangun konsep *smart city* pada sebuah kota perlu secara cermat melihat pokok persoalan yang timbul dalam sebuah kota sebab *smart city* ini dimaksudkan untuk memecahkan persoalan perkotaan yang sering terjadi. Dengan kata lain sebuah kotaharus mampu mengetahui secara dini seperti apa kebutuhan riil masyarakatnya sehingga senantiasa dapat terpenuhi atau terantisipasi keinginan publik tersebut melalui beragam inovasi yang dilakukan.

Hasil wawancara dengan informan Ahmad (masyarakat)

“Kalo masalah sistem kota saya juga kurang tau dek. Tapi setau saya karena memang ada program dari walikota Makassar sombere dan *smart city* jadi kita berharap saja semoga ini dapat berjalan dengan baik sesuai dengan visi misi walikota Makassar entah itu dari masalah transportasi, pemerintahan apalagi sudah update situs pemkot dek yang jelas masyarakat merasakan pelayanan yang baik karena hanya itu saya rasa harapannya masyarakat.”

Dapat diketahui bahwa informan mendukung langkah pemerintah dalam membangun kota Makassar menuju kota cerdas atau *smart city* dan mengharapkan dengan berhasilnya atau terwujudnya konsep ini maka masyarakat bisa merasakan pelayanan yang lebih baik lagi kedepannya.

Hal ini sejalan dengan visi misi pemerintah dimana konsep *smart city* ini pemerintah daerah didorong untuk melakukan sebuah inovasi dan pembaharuan khususnya untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat melalui teknologi informasi.

Sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Kebijakan inovasi daerah mengacu pada prinsip : 1. Peningkatan efisiensi, 2. Perbaikan efektifitas, 3. Perbaikan kualitas pelayanan, 4. Tidak ada konflik kepentingan, 5. Berorientasi kepada kepentingan umum, 6. Dilakukan secara terbuka, 7. Memenuhi nilai-nilai kepatutan dan 8. Dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan pribadi.

Pengembangan *Smart City* mencakup tiga pilar utama, yaitu pengelolaan kota secara efisien dan transparan, peningkatan kualitas hidup warga kota secara berkelanjutan, dan kemudahan pertumbuhan bisnis bagi komunitas warga kota. Dalam konsep *smart city* ini pemerintah sudah melakukan beberapa inovasi dalam rangka mewujudkan Makassar *smart city* yaitu pemasangan CCTV tersebut merupakan rangkaian program pengelolaan kota cerdas atau *smart city* yang digagas Wali Kota Moh. Ramdhan Pomanto. Pemasangan CCTV akan mendukung upaya pemerintah kota dalam penyediaan layanan bagi masyarakat secara efisien serta memudahkan pemantauan kota.

Sejauh ini, CCTV telah terpasang pada beberapa titik *traffic light* di sejumlah ruas utama Kota Makassar untuk memudahkan pemantauan arus lalu lintas.

Ada juga aplikasi layanan yang berbasis *smart city* yaitu :

- a. *E-office*, yang telah digunakan oleh 137 pengguna diseluruh SKPD Makassar. *E-office* memudahkan tatakelola korespondensi pemerintahan secara digital. Dengan menggunakan layanan tersebut, penggunaan kertas

bisa dipangkas, resiko pemalsuan surat diperkecil, dan semua historis dan log surat dapat terekam dengan baik.

- b. E-kelurahan, yang sudah berjalan di 11 kelurahan di kecamatan panakkukang. E-kelurahan mempermudah pengelolaan administrasi data kependudukan. Sebab, pencatatan dan pendataan administrasi untuk surat rujukan, surat keterangan, hingga surat pengantar dibuat secara elektronik yang datanya tersimpan dengan aman dan lengkap di server Telkom.
- c. E-puskesmas, melalui layanan ini pasien dapat melakukan registrasi *online* menggunakan NIK sebelum datang ke puskesmas tertentu. Layanan e-puskesmas juga membuat dinas kesehatan semakin termudahkan dalam memonitor data kesehatan masyarakat.

3. *Soft Infrastructure*

Menurut Usman Nukma (2016) *smart city* merupakan suatu upaya yang dilakukan dalam mengembangkan sistem pemerintahan yang efektif, efisien dan transparan dengan mengoptimalkan penggunaan sistem teknologi informasi.

Smart city juga dapat didefinisikan sebagai sebuah konsep penataan kota yang terintegrasi dalam semua aspek, baik dari pemerintahan, penduduk, kesehatan, pendidikan dan masih banyak lagi yang lainnya dengan menjadikan perkembangan teknologi sebagai salah satu perangkatnya.

Sedangkan teknologi informasi komunikasi adalah istilah umum untuk semua jenis teknologi yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan atau menyebarkan informasi. Teknologi informasi komunikasi juga menyatukan komputasi (ilmu computer yang

memecahkan sebuah masalah dari data input) dan komunikasi yang berkecepatan tinggi untuk data, suara dan video.

Smart city sebagai kota yang mampu menggunakan SDM, modal sosial dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat.

Dijelaskan, bahwa *smart city* itu menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan, untuk mengurangi biaya dan konsumsi sumber daya, dan untuk terlibat lebih efektif dan aktif dengan warganya. Kata kunci 'pintar' juga meliputi transportasi, energi, kesehatan, air dan limbah.

Tujuan dari adanya *smart city* untuk membentuk suatu kota yang aman, nyaman bagi warganya serta memperkuat daya saing kota dalam hal perekonomian. Sehingga dapat dijelaskan bahwa tujuan dari *smart city* adalah untuk menunjang kota di dalam dimensi sosial (keamanan), ekonomi (daya saing) dan lingkungan (kenyamanan).

Karena itu tentu saja inisiatif dari pemerintah menjadi sebuah keharusan untuk bekerjasama pihak swasta mengambil langkah-langkah strategis dalam mengintegrasikan jaringan teknologi cerdas untuk menciptakan kota pintar Makassar. Dalam konteks ini, pemerintah kota Makassar dituntut untuk bisa melakukan inovasi, kreasi serta improvisasi menggali potensi sumber dayanya untuk pembangunan berkelanjutan Makassar.

Soft infrastructure berperan penting dalam mengelola *smart city* karena merupakan bagian dari institusi yang mengatur dan mengelola infrastruktur yang digunakan dalam *smart city* di kota Makassar.

Disini peran pemerintah sangat besar dalam manajemen suatu kota. Pemerintah berperan untuk mengkoordinasikan pihak-pihak yang terkait dan mendayagunakan sumber daya yang ada untuk mewujudkan tujuan suatu organisasi perkotaan.

Hasil wawancara dengan informan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar Jusman, S.KEL, M.Si

“untuk menjalankan program *smart city* di kota Makassar pemerintah disini berusaha melakukan berbagai inovasi melalui setiap SKPD yang berkaitan. Jadi maksudnya disini SKPD itu harus berinovasi dalam pembangunan *smart city* guna menuju pelayanan yang efektif dan efisien. Hal ini dilakukan guna untuk memenuhi pelayanan seperti apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga inovasi-inovasi yang dikeluarkan atau dilakukan oleh pemerintah dan juga SKPD dapat dirasakan atau memberi manfaat terhadap seluruh masyarakat”

Dari kutipan wawancara diatas dapat diketahui bahwa disini peran pemerintah sangat besar dalam manajemen suatu kota. Pemerintah berperan untuk mengkoordinasikan pihak-pihak yang terkait dan mendayagunakan sumber daya yang ada untuk mewujudkan tujuan agar terciptanya kota yang smart atau *smart city*. Hal ini tidak terlepas dari adanya berbagai persoalan-persoalan yang dihadapi dari berbagai aspek sehingga untuk meminimalisir berbagai persoalan-persoalan tersebut pemkot Makassar mengintruksikan kepada setiap SKPD untuk melakukan sebuah pembaharuan atau berinovasi untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Hasil wawancara oleh Hamzah (masyarakat)

“Kalo masalah bagaimana orang-orang yang mengelola.saya pribadi sebagai masyarakat, tentang orang yang mengelola infrastruktur pasti sudah memiliki kompetensi dalam bidang masing-masing dan saya merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikandan juga upaya yang dilakukan untuk kebutuhan masyarakat dan juga kota Makassar.”

Dari hasil kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat cukup puas terhadap kinerja para pegawai dalam menjalankan atau melakukan pelayanan terhadap masyarakat dan perkembangan yang ada dalam kota..

4. Ekosistem

Penerapan *smart city* (Kota Cerdas) di Indonesia membutuhkan kolaborasi dari semua pemangku kepentingan bukan kompetisi agar terwujud masyarakat yang Indonesia yang cerdas.

Faktor ekosistem sangat berpengaruh terwujudnya *smart city* di Kota Makassar karena tujuan utama membangun *smart city* ini adalah bagaimana *citizen* dapat membentuk suatu komuitas dan mereka dapat tinggal dengan nyaman disana (*smart city*). Oleh sebab itu dalam *smart city*Kota Makassar diperlukan kerjasama dari semua pihak yang terkait.

Hasil wawancara dengan informan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar Jusman, S.KEL, M.Si

“untuk konsep *smart city* ini sebuah kota ditempatkan sebagai sebuah ekosistem dimana terdiri dari banyak subsistem untuk membentuk sebuah kesatuan yang saling terkoneksi dan saling mendukung. *Smart city* ini selain pemerintah juga melibatkan beberapa pihak seperti ekosistem swasta, ekosistem publik dan juga ekosistem komunitas sebagai pengawas dan memberikan masukan-masukan terhadap solusi dan juga kebijakan terkait implementasi *smart city*”

Dari hasil kutipan wawancara diatas dapat diketahui bahwa untuk penerapan konsep *smart city* di Kota Makassar diperlukan berbagai bentuk kerjasama dengan berbagai pihak untuk memecahkan sebuah persoalan yang telah dihadapi oleh pemerintah kota. Oleh karena itu untuk meminimalisir persoalan yang dihadapi oleh pemerintah kota melakukan sebuah kerjasama dengan pihak swasta mengambil langkah-langkah yang strategis dalam mengintegrasikan jaringan teknologi cerdas untuk menciptakan kota pintar. Salah satu bentuk keterlibatan pihak swasta yaitu dalam bentuk pembangunan gedung-gedung bertingkat dan diwajibkan setiap gedung terkoneksi dengan pemerintah kota lewat teknologi digital yang terpasang pada gedung tersebut.

Hal ini dimaksudkan agar pemerintah kota dapat dengan mudah memantau dan mengontrol aktifitas-aktifitas yang sedang terjadi dalam kota Sebagaimana diketahui bahwa publik atau masyarakat sebagai target akhir dari implementasi *smart city*, masyarakat harus benar-benar merasakan manfaat dari implementasi *smart city* ini, berbagai persoalan dalam kota yang mulai tidak dirasakan hingga memudahkan layanan yang disediakan oleh pemerintah kota dalam melakukan kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu disinilah peran komunitas dalam mengawal implementasi *smart city* dimana komunitas sebagai pengawas dan memberikan masukan-masukan terhadap solusi dan juga kebijakan terkait implementasi *smart city*.

Hasil wawancara dengan informan Hamzah (masyarakat)

“Kalau saya sih sebagai warga disini merasa hal utama itu bagaimana masyarakat dilayani dengan baik tidak banyak neko-nekonya atau dipermudah atas aktivitas yang dilakukan baik dari segi pemerintahan, transportasi, kesehatan, lingkungan dan lain-lainnya. Saya

rasa kalau hal itu sudah terpenuhi maka tuntutan masyarakat pasti akan berangsur-angsur berkurang karena sudah merasa nyaman dengan apa yang telah dirasakan. Kita hanya berharap selalu ada peningkatan yang terjadi dalam pelayanan masyarakat dan juga perkembangan dalam kota disegala aspek.”

Dari kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya konsep *smart city* pemerintah diharapkan dapat meningkatkan lagi berbagai pelayanan yang ada diberbagai aspek dengan melalui inovasi-inovasi yang diciptakan atau dikembangkan menuju pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Perkembangan kota yang semakin mengkhawatirkan akibat pertambahan penduduk yang tidak terkendali menimbulkan banyak masalah-masalah yang harus diselesaikan dengan cepat. Oleh karena itu untuk meminimalisir persoalan yang dihadapi, pemerintah kota melakukan berbagai macam inovasi sebagai strategi atau solusi yang diharapkan dapat mengatasi berbagai permasalahan yang ada dalam kota. Hal ini dimaksudkan agar pemerintah kotadapat dengan mudah memantau dan mengontrol aktifitas-aktifitas yang sedang terjadi dalam kota dan juga memudahkan para pegawai dan masyarakat dalam melakukan proses pelayanan publik.

5. Stakeholder

Stakeholder memegang peranan penting dalam mewujudkan *smart city* sebab stakeholder memiliki peran dalam menyusun strategi untuk mewujudkan terciptanya *smart city* di Kota Makassar. *Stakeholder* yang dimaksud disini adalah pemimpin kota itu sendiri atau walikota yang memiliki kebijakan untuk mengeluarkan berbagai kebijakan terhadap permasalahan yang sedang dihadapinya.

Sebagaimana yang dimaksud dalam kepemimpinan, peranan pimpinan dalam suatu organisasi itu sangatlah penting karena keberadaan pimpinan yaitu menjadi palang pintu atau menjadi salah satu ujung tombak dari keberhasilan dalam berorganisasi. Salah satu tugas atau peran pimpinan yaitu harus bisa mengelola konflik dalam organisasi yang dipimpinnya sehingga setiap konflik itu bisa diselesaikan dengan baik dan tidak ada yang merasa dirugikan. Pimpinan adalah seseorang yang bekerja melalui orang lain dengan mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan mereka guna mencapai sasaran organisasi.

Keberhasilan menjalankan tugas ini mensyaratkan pimpinan mempunyai kemampuan multidisiplin, antara lain: teknologi, bisnis, dan manajemen, serta kepemimpinan.

Berbagai kemampuan tersebut memang harus dimiliki oleh seorang pimpinan. Apalagi tantangan sebagai pimpinan tidaklah ringan. Pertama, implementasi organisasi memerlukan proses transformasi baik proses perkembangan suatu organisasi. Disini informasi adalah hasil pengolahan data yang relevansinya sangat tergantung kepada waktu. Kedua, kesiapan SDM untuk dapat memanfaatkan peluang yang memerlukan pengembangan kompetensi baru dan disiplin. Ketiga, pengelolaan perubahan (*change management*) baik yang sifatnya sistemik maupun *ad hoc*. Selain itu manajer harus mencari solusi menyusul dampak dari perubahan.

Oleh karena itu pemerintah harus cermat dalam menyusun sebuah strategi, Karena suatu strategi dibutuhkan kapan, dimana, kapan dan bagaimana sebuah inovasi itu akan digunakan dalam organisasi. Strategi yang ditentukan oleh oleh

pimpinan dan pegawainya dipastikan akan membantu dalam melaksanakan pekerjaannya. Perencanaan strategi adalah proses memformulasikan, mengimplementasikan dan mengevaluasi keputusan yang memungkinkan tercapainya tujuan.

Proses perencanaan strategi memiliki beberapa langkah antara lain : mendefinisikan tujuan, mendefinisikan lingkup produk atau jasa, menilai sumber daya internal, menilai keuntungan kompetitif, mengembangkan strategi kompetitif, mengkomunikasikan strategi dengan *stakeholder*, mengimplementasikan strategi dan mengevaluasi manfaat.

Hasil wawancara dengan informan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar Jusman, S.KEL, M.Si

“nahuntuk*smart city* ini, disinilah peran penting pemerintah sebagai penyedia regulasi dan juga seperti apa bentuk dan cara pengimplementasian konsep *smart city* tersebut. Serta memperkirakan manfaat (benefit) yang dapat diciptakan melalui *smart city* ini. Oleh karena itu pemerintah kota dalam konsep Makassar *smart city* ini menghimbau dan mengajak tiap-tiap SKPD agar bisa berinovasi untuk menyikapi semua persoalan-persoalan yang ada dalam kota guna mewujudkan yang namanya *smart city*”

Dalam kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya konsep *smart city* dicanangkan berdasarkan adanya permasalahan-permasalahan yang timbul dalam sebuah kota yang dipantau oleh pemerintah kota itu sendiri sehingga pemerintah kota dalam hal ini berusaha untuk bagaimana cara mengatasi setiap persoalan-persoalan yang ada dalam kota sehingga pemerintah kota melalui SKPDnya membuat sebuah konsep yaitu *smart city* dengan mengharapkan

bagaimana setiap SKPD mampu berinovasi guna meminimalisir segala permasalahan-permasalahan dalam kota baik dari segi keamanan, lingkungan, kesehatan dan lain-lain.

6. Tujuan yang ingin dicapai

Penetapan tujuan sangat membantu dalam menjalankan dan mengontrol sebuah program.

Hasil wawancara dengan informan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar Jusman, S.KEL, M.Si

“kalau berbicara tujuan *smart city* sendiri sesuai dengan konsep dasar untuk membentuk kota serta menciptakan rasa aman dan nyaman bagi warga yang ada dalam kota tersebut. Selain itu *smart city* dibutuhkan guna untuk mengatur sejumlah karyawan, mengoptimalkan kinerja tiap-tiap SKPD, mengontrol atau mengawasi wilayah kota Makassar dan pastinya menciptakan kualitas hidup kota Makassar yang lebih baik lagi”

Dalam kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Tujuan dari adanya *smart city* adalah untuk membentuk suatu kota yang aman, nyaman bagi warganya serta memperkuat daya saing kota. Sehingga dapat dijelaskan bahwa tujuan dari *smart city* adalah untuk menunjang kota didalam dimensi sosial, ekonomi dan lingkungan serta bagaimana pemerintah kota dalam berupaya untuk meningkatkan kualitas hidup kota dengan cara mengontrol dan mengawasi perkembangan yang ada dalam kota dan berusaha mengoptimalkan kinerja para pegawai melalui konsep *smart city* tersebut.

D. Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis *Smart City* Kota Makassar.

Good Governance adalah penyelenggaraan pemerintahan yang tidak hanya dilaksanakan oleh pemerintahan secara sendiri di dalam penyusunan penetapan programnya, pelaksanaan sampai evaluasi senantiasa mengikutsertakan tiga pilar

(3 domain) yaitu pemerintah, swasta dan masyarakat. Dengan demikian didalam mewujudkan pemerintah yang baik diperlukan komitmen dari semua pihak (pemerintah dan masyarakat), sedangkan wujud pemerintahan yang baik (*Good Governance*) adalah penyelenggaraan negara yang solid dan bertanggung jawab serta efektif dan efisien dengan mensinergikan interaksi yang konstruktif diantara semua lembaga negara.

Kata *governance* dan *government* sering disalah artikan dan digunakan secara tumpang tindih. Rewansyah (2010:80) menjelaskan bahwa meskipun antara dua kata tersebut terdapat hubungan yang erat, tetapi pengertian yang terkandung dalam kata *governance* jauh lebih luas dari kata *government* meskipun kata asalnya sama, yaitu *to govern*. Padanan kata *governance* dalam Bahasa Indonesia adalah penabdiran, berarti: pemerintahan, pengelolaan. Dasar kata dari penabdiran adalah tadbir, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai: perihal mengurus atau mengatur (memimpin, mengelola); pemerintahan; administrasi negara (publik). Penabdir berarti: penyelenggara, pengurus, dan pengelola. Dalam bahasa Indonesia umumnya kata *government* diterjemahkan sebagai pemerintah atau sama maknanya dengan penabdir, namun kata penabdiran kurang familiar ditelinga masyarakat.

Pemerintah atau *government* dalam bahasa Inggris diartikan sebagai: *“the authoritative direction and administration of the affairs of men/women in nation, state, city, etc.”* Atau dalam bahasa Indonesia berarti: “pengarahan dan administrasi yang berwenang atas kegiatan orang-orang dalam sebuah negara, negara bagian, atau kota dan sebagainya.

”Menurut Santosa dalam Rewansyah (2010:91), sebuah *governance* dikatakan baik (*good and sound*) apabila sumberdaya dan masalah-masalah publik dikelola secara efektif dan efisien dan merupakan respons terhadap kebutuhan masyarakat. Sementara itu, Keraf dalam Rewansyah (2010:91) mengartikan *good governance* sebagai: “Keberadaan dan berfungsinya beberapa perangkat kelembagaan publik sedemikian rupa sehingga memungkinkan kepentingan masyarakat bisa terjamin dengan baik.” Dari pendapat-pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan *good governance* adalah penyelenggaraan kekuasaan negara dan administrasi yang melibatkan aktor pemerintah, swasta dan masyarakat guna mewujudkan pemerintahan yang bersih, efektif dan efisien.

Prinsip atau asas disini adalah padanan kata *principles* (Inggris) atau *beginsel* (Belanda) diartikan sebagai “*an accepted or professed rule of action or conduct*” atau “*a basic law, axiom, or doctrine*” atau “*basic knowledge or conceptual foundations*”. Rewansyah (2010:94) menjelaskan bahwa prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dapat diibaratkan rambu lalu lintas, marka jalan, peta jalan dan pedoman perjalanan. Prinsip-prinsip diperlukan untuk memperlancar hubungan pemerintahan (lalu lintas urusan pemerintahan antara pemerintah dengan yang diperintah atau warga masyarakat. Jika dianalogikan dengan *traffic management*, diperlukan rambu-rambu, dan sebagai pedoman perjalanan yang wajib ditaati oleh setiap pengguna jalan, dengan segala *enforcement*-nya, agar setiap orang tiba tepat waktu di tujuan dengan selamat. Prinsip-prinsip pemerintahan bersifat normatif, bersumber dari

sistem nilai dan etika pemerintahan yang menjadi pegangan penyelenggara dalam menjalankan pemerintahan.

Ada beberapa pendapat mengenai prinsip-prinsip *good governance*, UNDP dalam Sedarmayanti (2004:5) mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip-prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik, adalah meliputi:

- a. Partisipasi (*Participation*), setiap orang atau setiap warga masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan harus memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing. Partisipasi yang luas ini perlu dibangun dalam suatu tatanan kebebasan berserikat dan berpendapat, serta kebebasan untuk berpartisipasi secara konstruktif.
- b. Aturan Hukum (*Rule of Law*): kerangka aturan hukum dan perundang-undangan haruslah berkeadilan, ditegakkan, dan dipatuhi secara utuh (*impartially*), terutama aturan hukum tentang Hak-hak asasi manusia.
- c. Transparansi (*Transparency*): Transparansi harus dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi. Berbagai proses, kelembagaan, dan informasi harus dapat diakses secara bebas oleh mereka yang membutuhkannya, dari informasinya harus dapat disediakan secara memadai dan mudah dimengerti, sehingga dapat digunakan sebagai alat monitoring dan evaluasi.

- d. Daya tanggap (*Responsiveness*): setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*Stakeholders*);

Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientation*): pemerintahan yang baik (*good governance*) akan bertindak sebagai penengah (*mediator*) bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesepakatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, dan jika dimungkinkan juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah;

1. Mengoptimalkan Pelayanan Publik.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Konsep pelayanan publik diturunkan dari makna *public service* yang berarti: “berbagai aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa” (Pamudji dalam Paimin Napitupulu, 2007), atau pelayanan umum (Soetopo dalam Paimin Napitupulu, 2007) yang diartikan sebagai “segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkaran BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa baik

dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan”

Hasil wawancara dengan informan Dinas Komunikasi dan Informatika

Kota Makassar Jusman, S.KEL, M.Si

“berbicara mengenai *smart city*, pada dasarnya konsep *smart city* ini muncul karena tingginya angka pertumbuhan penduduk disertai dengan tuntutan yang tinggi dari kalangan masyarakat dengan menyikapi berbagai macam permasalahan yang sedang terjadi di dalam kota terutama dalam hal pelayanan publik. Sehingga konsep *smart city* ini dijadikan sebagai strategi demi kemajuan kota dalam menyikapi berbagai permasalahan. Oleh karena itu pemerintah berusaha melakukan berbagai macam inovasi. Hal ini dilakukan guna untuk memenuhi dan memberikan pelayanan yang lebih baik dikalangan masyarakat. Dengan di implementasikannya konsep *smart city* ini diharapkan dapat menjadi sebuah solusi dalam mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada didalam pemerintah kota”

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa *Smart city* adalah agenda prioritas pemerintah kota Makassar sebagai respon konseptual dan praktis terhadap berbagai permasalahan kota Makassar yang semakin mengkhawatirkan. Melalui *smart city* diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan tujuan-tujuan pembangunan kota Makassar yang berkelanjutan dapat dicapai secara sistematis.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

- a. Kepentingan umum. Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan

- b. Kepastian hukum. Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
- e. Keprofesionalan. Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- f. Partisipasi. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan. Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan. Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas. Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu. Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai standar pelayanan.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Untuk mencapai hal tersebut, Kota Makassar menciptakan Konsep *Smart City* atau Kota Pintar digunakan dalam rangka mewujudkan Makassar yang bernuansa Kota Dunia, sebagai wujud dari penerapan *Good Governance*. Kota Makassar berada pada jalur perdagangan, sosial, ekonomi, politik, pendidikan dan teknologi di Indonesia Timur yang berpotensi mewujudkan *Smart City* secara efektif karena dengan lokasi yang strategis tersebut menuntut masyarakatnya untuk mengenal teknologi dengan cepat.

Program *Smart City* di Kota Makassar menekankan pada berbagai layanan digital (aplikasi sistem berbasis web) dalam menunjang program pemerintah Kota Makassar dan mendekatkan serta meningkatkan pelayanan ke masyarakat secara *online*. Program tersebut antara lain e-puskesmas, layanan *e-office*, e-pemerintahan e-kuciniki, e-sibuntulu, *Smart Card*, serta konektivitas layanan mendukung gerakan Makassar Tidak Rantasa (MTR).

Dalam mewujudkan *smart city* tersebut, Kota Makassar menfokuskan pada pencapaian *Smart Government*, dimana dalam mencapai *smart government* tentunya juga memiliki peluang dan tantangan. Akan tetapi tentu dalam menjalankan konsep ini Kota Makassar juga memiliki peluang dimana konsep ini merupakan konsep global sehingga banyaknya perusahaan swasta yang ikut berpartisipasi dalam mewujudkan konsep ini. Selain itu peluang bagi masyarakat itu sendiri adalah dengan meningkatnya arus globalisasi sehingga penggunaan internet juga meningkat baik menggunakan jaringan *wi-fi* maupun *hotspot*.

2. Menciptakan Inovasi Baru.

Dengan konsep kota cerdas pemerintah kota didorong untuk melakukan inovasi dan pembaharuan khususnya untuk pelayanan masyarakat yang berbasis teknologi informasi.

Kota pintar atau *smart city* yang dimaksud tak lain merupakan semua kehidupan masyarakat dengan teknologi yang telah terintegrasi secara simultan. Bahkan, kota pintar yang baik disebutkan telah menghubungkan semua aspek kebutuhan masyarakat dengan teknologi dan internet.

Menurut Nukma (2016) Secara lebih rinci konsep kota cerdas (*smart city*) dapat disebutkan dalam rumusan seperti berikut :

- a. Sebuah kota berkinerja baik dengan berpandangan ke dalam ekonomi, penduduk, pemerintahan, mobilitas dan lingkungan hidup.
- b. Sebuah kota yang mengontrol dan mengintegrasikan semua infrastruktur termasuk jalan, jembatan, terowongan, rel, kereta, bandara, pelabuhan, komunikasi, air, listrik dan pengelolaan gedung. Dengan begitu dapat mengoptimalkan sumber daya yang dimilikinya serta merencanakan pencegahannya. Kegiatan pemeliharaan dan keamanan dipercayakan kepada penduduknya.
- c. *Smart city* dapat menghubungkan infrastruktur fisik, infrastruktur IT, infrastruktur sosial, dan bisnis infrastruktur untuk meningkatkan kecerdasan kota.
- d. *Smart city* membuat kota lebih efisien dan efektif serta layak huni.

- e. Penggunaan *smart computing* untuk membuat *smart city* dan fasilitasnya meliputi pendidikan, kesehatan, keselamatan umum, transportasi yang lebih cerdas, saling berhubungan dan efisien.

Program *smart city* ini diharapkan menjadi *IT EABLER* agar bisa mendrive perubahan budaya, mengubah sumber daya manusia agar lebih cepat tanggap terhadap teknologi.

Hasil wawancara dengan informan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar Jusman, S.KEL, M.Si

“untuk menjalankan program *smart city* di kota Makassar pemerintah disini berusaha melakukan berbagai inovasi melalui setiap SKPD yang berkaitan. Jadi maksudnya disini SKPD itu harus berinovasi dalam pembangunan *smart city* guna menuju pelayanan yang efektif dan efisien. Hal ini dilakukan guna untuk memenuhi pelayanan seperti apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga inovasi-inovasi yang dikeluarkan atau dilakukan oleh pemerintah dan juga SKPD dapat dirasakan atau memberi manfaat terhadap seluruh masyarakat”

Dari kutipan wawancara diatas dapat diketahui bahwa disini peran pemerintah sangat besar dalam manajemen suatu kota. Pemerintah berperan untuk mengkoordinasikan pihak-pihak yang terkait dan mendayagunakan sumber daya yang ada untuk mewujudkan tujuan agar terciptanya kota yang smart atau *smart city*. Hal ini tidak terlepas dari adanya berbagai persoalan-persoalan yang dihadapi dari berbagai aspek sehingga untuk meminimalisir berbagai persoalan-persoalan tersebut pemkot Makassar mengintruksikan kepada setiap SKPD untuk melakukan sebuah pembaharuan atau berinovasi untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Atas harapan seperti tersebut, Makassar kemudian berbenah. *Smart city* sudah mulai beroperasi di kota Makassar. Dengan mengoptimalkan penggunaan system teknologi informasi pada system pemerintahan kota Makassar, dan diharapkan dapat menciptakan lingkungan kerja yang efektif, efisien serta transparan.

Khusus di kota Makassar ini sangat dipengaruhi modelnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat kota Makassar. Persolan kota Makassar adalah sampah, banjir, kemacetan, transportasi, pelayanan publik seperti kesehatan. Itu semua bisa dipecahkan dengan melalui perangkat teknologi.

Untuk mengatasi persoalan yang ada di kota Makassar. Pemerintah kota makassar mengupayakan berbagai inovasi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam konsep *smart city* ini pemerintah sudah melakukan beberapa inovasi dalam rangka mewujudkan Makassar *smart city* yaitu :

a. *Operation Room* melalui CCTV

Operation room ini digunakan sebagai pusat informasi data, pusat informasi kota, pusat pemantauan.

War Room (commons room) yang menghubungkan kamera CCTV milik Pemkot Makassar yang tersebar di berbagai titik pada layar monitor, sistem war room ini agar potensi kota Makassar bisa terpantau secara real time melalui sistem big data yang kita bangun. Penggunaan kamera pengintai atau CCTV, sekarang ini tidak hanya digunakan di bidang keamanan, seperti kepolisian dan militer untuk mengintai gerak gerak obyek yang dikhususkan. Tertanamnya IP (*internet*

protokol) dan sensor pada video kamera menyebabkan aplikasi pemanfaatan CCTV terus berkembang luas di berbagai bidang seperti bidang perhubungan, kebencanaan, lingkungan, kesehatan, ilmu pengetahuan dan sebagainya. Dalam bidang pemerintahan, data rekaman CCTV dapat dijadikan bahan evaluasi kinerja, kedisiplinan pegawai, pemantauan potensi pendapatan dari pajak bangunan dan reklame, pemantauan daerah rawan bencana sosial, pemantauan pembangunan infrastruktur dan bangunan, kinerja pelayanan publik, dan bahkan menjadi salah satu data penting dalam pengambilan keputusan, serta manfaat lain yang dapat dikembangkan sesuai kebutuhan.

CCTV yang telah terpasang di wilayah Kota Makassar terdiri berbagai tipe dan spesifikasi, CCTV tersebut telah mampu melakukan perekaman gambar atau video tanpa henti, serta data rekamannya dapat dianalisis kembali. Adapun Kriteria dasar Penempatan CCTV di kota Makassar berdasarkan; tingkat kerawanan sosial, tingkat kemacetan lalu lintas, nilai aset pemerintah, dampak lingkungan, dan sebagainya. Berdasarkan kriteria tersebut CCTV Kota Makassar sudah ada di jalan provinsi, jalan kota, di bangunan aset pemerintah, lorong-lorong, tempat pengelolaan sampah, di bank sampah, dan sebagainya.

Saat ini ada 15 operator yang mengolah data dari masyarakat dan 24 operator *call center* yang bertugas menerima keluhan masyarakat lewat nomor 112. Fungsi *call center* lebih pada kondisi darurat, seperti kebencanaan, kriminal dan masalah kesehatan. Dengan *call center* ini jika ada kondisi darurat kesehatan, masyarakat tidak lagi harus mengontak 48 nomor puskesmas yang ada di Kota Makassar, mereka tinggal menelepon 112.

Untuk tahun 2017 ruang kontrol ini akan mengintegrasikan aplikasi *smart city* dalam bentuk big data. Nantinya seluruh data dari SKPD, analisa scrolling apa yang dibicarakan masyarakat di media sosial, akan dijadikan sistem pendukung pengambil keputusan pemerintah kota.

b. *Apartement Lorong (Aparong).*

Pemerintah Kota Makassar akan menyediakan *Apartemen Lorong (Aparong)* yang merupakan bagian dari program Pemerintah menjamin kesejahteraan masyarakat berpenghasilan rendah (MBR). *Aparong* diperuntukkan bagi pekerja MBR dan masyarakat kurang mampu punya lahan tapi tidak anggaran untuk membangun. Menurutnya, inovasi tersebut adalah sebuah solusi untuk menangani masalah pemukiman kumuh di lorong-lorong dengan konsep dapat di bongkar pasang. Selain itu rumah ramah lingkungan itu bagi warga kurang mampu.

c. *Home Care.*

Makassar Home Care yang lebih dikenal dengan istilah *Dottoro ta`*, sebuah layanan kesehatan berbasis teknologi yang ramah pada pasien karena memungkinkan dokter mengunjungi pasien di rumah-rumah.

d. *Tangkasaki.*

Mobil sampah ini nantinya akan dilengkapi dengan *CCTV* yang rencananya akan di pasang didalam bak sampah untuk mengetahui dan memonitor berapa banyak sampah yang dimuat sampai ke TPA, selain untuk mengetahui apakah mobil sampah itu menjalankan operasionalnya mengangkut

sampah warga atau tidak, karena masalah sampah dan kebersihan menjadi salah satu program unggulan pemerintahan yaitu *MakassarTidak Rantasa (MTR)*.

e. *Free Wi-Fi.*

Makassar Akan Dipasangi *Wi-Fi* Gratis 10 Titik di Kecamatan. Pemkot Makassar telah menggandeng PT Telkom untuk menyukseskan program ini, BUMN bidang telekomunikasi tersebut telah siap mendukung program ini. Program Makassar *Smart City* ini akan disosialisasikan ke masyarakat melalui media sehingga masyarakat mengetahui program tersebut yang lebih banyak memanfaatkan IT lewat dunia maya.

f. *Lorong Garden (Longgar).*

Longgar ini memanfaatkan lorong yang ada menjadi lebih produktif. Dimana diupayakan lorong hijau dan bersih, dengan menanam berbagai tanaman seperti sayur, tomat, cabai, dan lain lain, Danny merencanakan akan membuat badan usaha lorong, dan hasil tanaman ini akan dipasarkan sehingga menjadi nilai ekonomi warga khususnya ibu-ibu yang tinggal di lorong.

Ada juga aplikasi layanan yang berbasis *smart city* dapat diakses melalui situs <http://makassartidakrantasa.com> yaitu :

- a. *E-office*, yang telah digunakan oleh 137 pengguna diseluruh SKPD Makassar. *E-office* memudahkan tatakelola korespondensi pemerintahan secara digital. Dengan menggunakan layanan tersebut, penggunaan kertas bisa dipangkas, resiko pemalsuan surat diperkecil, dan semua historis dan log surat dapat terekam dengan baik.

- b. E-kelurahan, yang sudah berjalan di 11 kelurahan di kecamatan panakkukang. E-kelurahan mempermudah pengelolaan administrasi data kependudukan. Sebab, pencatatan dan pendataan administrasi untuk surat rujukan, surat keterangan, hingga surat pengantar dibuat secara elektronik yang datanya tersimpan dengan aman dan lengkap di server Telkom.
- c. E-puskesmas, melalui layanan ini pasien dapat melakukan registrasi online menggunakan NIK sebelum datang ke puskesmas tertentu. Layanan e-puskesmas juga membuat dinas kesehatan semakin termudahkan dalam memonitor data kesehatan masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

1. *Smart city* merupakan pengembangan dan pengelolaan kota dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk menghubungkan, memonitor dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada di dalam kota dengan lebih efektif dan efisien untuk memaksimalkan pelayanan kepada warganya serta mendukung pembangunan yang berkelanjutan. *Smart city* adalah kota yang bisa mengelola sumber dayanya termasuk sumber daya alam dan manusia, sehingga warganya bisa hidup aman, nyaman dan berkelanjutan. Teknologi Informasi dan Komunikasi sangat diperlukan untuk membantu pengelolaan tersebut.
2. Dalam konsep *smart city* ini pemerintah sudah melakukan beberapa inovasi dalam rangka mewujudkan Makassar *smart city* yaitu
 - a. **Operation room melalui CCTV.** *Operation room* ini digunakan sebagai pusat informasi dan pemantauan.
 - b. *Apartement Lorong (Aparong).*
 - c. *Home Care, Makassar Home Care* yang lebih dikenal dengan istilah *Dottoro ta`*.
 - d. *Tangkasaki.*
 - e. *Free Wi-Fi.*
 - f. *Lorong Garden (Longgar).*

B. Saran

1. Pemerintah diharapkan lebih meningkatkan lagi pelayanan komunikasi dan informatika yang disebarluaskan melalui media dan teknologi terkini secara luas baik bagaimana memberikan masyarakat tentang *smart city* itu sendiri .
2. Dibutuhkan penguatan dan peningkatan infrastruktur teknologi informasi, secara menyeluruh dalam segala aspek indikator *smart city* yang tidak hanya menyentuh pusat kota dan sebagian masyarakat kota Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

- Anatan, Lina dan Lena Ellitan, 2009. Manajemen inovasi (transformasi menuju organisasi kelas dunia), Bandung : alfabeta.
- Fontana, Avanti, 2011. Innovate we can !, Jakarta : cipta inovasi sejahtera.
- Lawson, ben.& Samson, dany., 2001. Developing innovation capability in organizations : a dynamic capabilities approach. International journal of innovation management vol. V No. 3. Imperial collage press.
- Lijan, poltak sinambela dkk., 2011. Reformasi pelayanan public, Jakarta : pt.bumi aksara.
- Moenir, a.s., 2015. Manajemen pelayanan umum di Indonesia, Jakarta : bumi aksara.
- Mardisiwi aidar ersti, 2015. Mari mengenal konsep smart city, Yogyakarta : festagama.
- Napitupulu, paimin, 2007. Pelayanan public dan customer satisfaction, Bandung : pt. alumni.
- Nukma, usman, 2016. Makassar smart city solusi sebuah kota maju, Makassar : pelita pustaka.
- Rahayu, amy y.s., 2013. Manajemen perubahan dan inovasi, Jakarta : UI-Press.
- Sampara lukman, 2000. Manajemen kualitas pelayanan, Jakarta : STIA LAN Press.

Suhono, 2014. Smart system plat form : bandung : ITB.

Terziovzki, mile, 2007. Building innovation capability in organizations : an international cross-case perspective, London : imperian college press.

Republik Indonesia. Undang-undang nomor 18 tahun 2002 tentang system nasional penelitian, pengembangan, dan penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Republik Indonesia. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Republik Indonesia. Undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah.

L

A

M

P

I

R

A

N

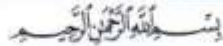






UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus Tamalatea : Jl. Sultan Alauddin Km. 7 Makassar 90221
 Telp. 0411 - 866972 Ps. 25 Faks. (0411) 865588



PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI

No : 01286/A.3-II/VI/1437/2016

Berdasarkan usulan judul penulisan skripsi mahasiswa tentang rencana judul dan susunan pembimbing mahasiswa dan telah disetujui Ketua Jurusan. Dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar menugaskan pengajar yang namanya tersebut di bawah ini sebagai pembimbing penulisan skripsi saudara :

N a m a : Muhammad Zulfadli HM

S t a m b u k : 10561 04396 12

J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara

Dengan Rencana Judul Skripsi :

"Inovasi Pelayanan Berbasis Smart City di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Makassar"

Pembimbing I : Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si

Pembimbing II : Nasrul Haq, S.Sos, MPA

Tugas ini hendaknya dilaksanakan secara sistimatis, berkesinambungan dan bertanggungjawab, serta dilakukan evaluasi secara berkala tentang kemajuan dan hasil penulisan yang telah dicapai.

Ditetapkan : di Makassar

Pada Tanggal : 21 Juni 2016

Ditanda P.



Dr. H. Mublis Madani, M.Si

NBM. 696 063

Tembusan Kepada Yth;

1. Pembimbing I
2. Pembimbing II
3. Ketua Jurusan
4. Mahasiswa yang bersangkutan
5. Arsip



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Ahmad Yani No 2 Makassar 90111
Telp +62411 – 3615867 Fax +62411 – 3615867
Email : Kesbang@makassar.go.id Home page : <http://www.makassar.go.id>



Makassar, ➤ Maret 2017

Nomor : 070 / S / 11 / BKBP / III / 2017
Sifat :
Perihal : Izin Penelitian

Kepada
Yth. KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KOTA MAKASSAR

Di -
MAKASSAR

Dengan Hormat,

Menunjuk Surat dari Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor : 2138 /S.01.P/P2T/03/2017, Tanggal 6 Maret 2017, Perihal tersebut diatas, maka bersama ini disampaikan kepada Bapak bahwa :

Nama : MUHAMMAD ZULFADLI HM
NIM/ Jurusan : 105610439612/ Ilmu Adm. Negara
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) UNISMUH
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No.259, Makassar
Judul : **"INOVASI PELAYANAN BERBASIS SMART CITY DI KOTA MAKASSAR"**

Bermaksud mengadakan **Penelitian** pada Instansi / Wilayah Bapak, dalam rangka **Penyusunan Skripsi** sesuai dengan judul di atas, yang akan dilaksanakan mulai tanggal **07 Maret s/d 04 Mei 2017**.

Sehubungan dengan hal tersebut, pada prinsipnya kami dapat **menyetujui dengan memberikan surat rekomendasi izin penelitian ini** dan harap diberikan bantuan dan fasilitas seperlunya.

Demikian disampaikan kepada Bapak untuk dimaklumi dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Walikota Makassar Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.

A.n. WALIKOTA MAKASSAR
KEPALA BADAN KESBANG DAN POLITIK
UB KABID. HUBUNGAN ANTAR LEMBAGA

Drs. AKHMAD NAMSUM, MM.

Pangkat : Penata Tk.I

NIP : 196705242006041004

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prop. Sul – Sel, di Makassar;



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Jalan A.P Pettarani No. 62 Makassar 90232
Telp. +62411 - 452377, Fax. +62411 - 424633
E-mail Kominfo_makassar@yahoo.co.id

Makassar, 27 Maret 2017

Nomor : 800/214/DISKOM/III/2017
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Penelitian**

Kepada
Yth. Dekan Universitas Muhammadiyah

Di-

Tempat

Berdasarkan surat saudara nomor 070/545-II/BKBP/III/2017,
Tanggal 07 Maret 2017, Perihal Permohonan Melaksanakan penelitian
Atas Nama :

Nama : MUHAMMAD ZULFADLI HM
NIM/ Jurusan : 105610439612/ Ilmu Adm.Negara

Pada prinsipnya kami tidak keberatan dan menyetujui untuk
melakukan Penelitian pada Dinas komunikasi dan Informatika Kota
Makassar mulai Tanggal 07 Maret s/d 04 Mei 2017

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih

KEPALA DINAS



Ismail Halil, SE, M.Si

Pangkat : Pembina Tk. I

Nip : 19610828 198503 1 020

RIWAYAT HIDUP



Muhammad Zulfadli HM. Lahir di Ujung Pandang tanggal 19 Mei 1994, Anak kedua dari pasangan Ayahanda Hamzah. M dengan Ibunda Sunggu, S.Sos

Penulis memulai pendidikan pada tahun 2000 di Sekolah Dasar di SD Negeri Mamajang II Makassar dan lulus pada tahun 2006. Kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan sekolah di SMP Negeri 1 Makassar dan lulus pada tahun 2009. Kemudian melanjutkan lagi di SMA YP PGRI 3 Makassar dan lulus pada tahun 2012. Setelah lulus kemudian terdaftar sebagai mahasiswa angkatan 2012 pada program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIPOL) di Universitas Muhammadiyah Makassar Program Strata Satu (S1).