

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk paling banyak di dunia setelah China, India, dan Amerika Serikat. Jumlah penduduk di Indonesia pada akhir 2020 tercatat sebanyak 270,2 juta orang, dan paling banyak berada di Provinsi Jawa Barat sebanyak 48,27 juta orang (BPS, 2020). Sebaran penduduk Indonesia masih terkonsentrasi di Pulau Jawa, yaitu sebesar 151,59 juta penduduk atau 56,1% dari total penduduk Indonesia. Sebaran penduduk terbesar kedua terdapat di Pulau Sumatera dengan jumlah penduduk sebanyak 58,56 juta orang atau 21,68%.

Tingginya konsentrasi penduduk di Provinsi Jawa Barat, terutama di daerah perkotaan, sangat dipengaruhi oleh faktor migrasi dari provinsi-provinsi lain dan urbanisasi dari desa ke kota, yang sebagian besar dipicu oleh faktor ekonomi. Urbanisasi dapat berdampak positif maupun negatif terhadap kondisi suatu kota/kabupaten. Dampak positif urbanisasi adalah dapat memenuhi kebutuhan tenaga kerja di kota, mengurangi jumlah pengangguran di desa, meningkatkan taraf hidup penduduk desa, adanya kesempatan membuka usaha-usaha baru di kota yang semakin luas, dan perekonomian di kota semakin berkembang. Namun, ada juga dampak negatif dari urbanisasi yaitu berkurangnya tenaga terampil dan terdidik di desa, produktivitas pertanian di desa menurun, meningkatnya tindak kriminalitas di kota, meningkatnya pengangguran di kota, timbulnya pemukiman kumuh akibat sulitnya mencari perumahan, dan kepadatan lalu lintas. Masalah-masalah tersebut memerlukan suatu pendekatan yang disebut dengan *smart city*.

Kota dapat dipandang sebagai pusat berbagai aktivitas atau kegiatan manusia yang menjadikan semakin banyaknya pendatang yang menetap di perkotaan, sehingga permasalahan yang dihadapi oleh sebuah kota menjadi semakin lebih kompleks yang berdampak pada semakin menurunnya performa kota (Bitjoli et al., 2017). Bagi sebagian besar orang seringkali kota diidentikkan dengan permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh kota itu sendiri, seperti

kejahatan, kemacetan, ataupun polusi, dibandingkan dengan adanya kesempatan untuk memperbaiki atau mencari penghidupan yang lebih baik (Khansari et al., 2014). Tingkat perkembangan dan pertumbuhan suatu wilayah perkotaan, yang disebabkan oleh semakin bertambahnya jumlah penduduk yang menetap pada kota tersebut, dapat mengakibatkan timbulnya berbagai permasalahan kota baru yang berdampak pada perubahan kualitas kehidupan masyarakatnya di waktu yang akan datang (Marans, 2014; Suhendra, 2017).

Pertumbuhan penduduk dan arus urbanisasi yang semakin meningkat dapat menimbulkan munculnya berbagai permasalahan kota, baik itu permasalahan sosial, teknis, ekonomi, dan organisasi, yang cenderung dapat membahayakan keberlangsungan ekonomi dan lingkungan masyarakat suatu kota (Neirotti et al., 2014). Beberapa permasalahan kota yang muncul sebagai akibat semakin bertambahnya jumlah penduduk kota yang disebabkan oleh arus urbanisasi yang semakin kencang, di antaranya seperti jumlah penduduk yang sulit disensus, kelangkaan sumber daya, kemacetan lalu lintas, degradasi lingkungan, munculnya pemukiman-pemukiman kumuh, masalah limbah dan polusi yang semakin berat, penggunaan energi listrik yang semakin besar, tingkat kriminalitas yang semakin meningkat, persoalan sampah, dan lainnya (Bitjoli et al., 2017; Kurnaedi, 2017).

Kualitas pelayanan publik yang semakin menurun dapat menjadi salah satu contoh permasalahan kota yang disebabkan oleh semakin cepatnya pertumbuhan penduduk yang terjadi pada sebuah kota (Insani, 2017). Padahal, penyelenggaraan kegiatan pembangunan dan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi pemerintah dalam mewujudkan masyarakat yang semakin sejahtera (Suryadi & Suprianto, 2014). Beberapa alasan diperlukannya peningkatan pada kualitas pelayanan publik yang menjadi fungsi dan tanggung jawab pemerintah kota dalam melayani masyarakat, di antaranya (Narita et al., 2016) secara langsung ataupun tidak langsung, pengguna jasa sektor publik telah melakukan pembayaran atas imbalan jasa yang telah diterimanya, baik itu yang berupa biaya administrasi maupun retribusi; 2) sebagai abdi masyarakat, aparatur negara telah menerima imbalan berupa gaji atas tugasnya dalam memberikan jasa pelayanan; dan 3) dalam

Undang-undang Pokok Kepegawaian dan Panca Prasetya Korps Pegawai Republik Indonesia, telah disebutkan bahwa aparatur negara merupakan abdi masyarakat.

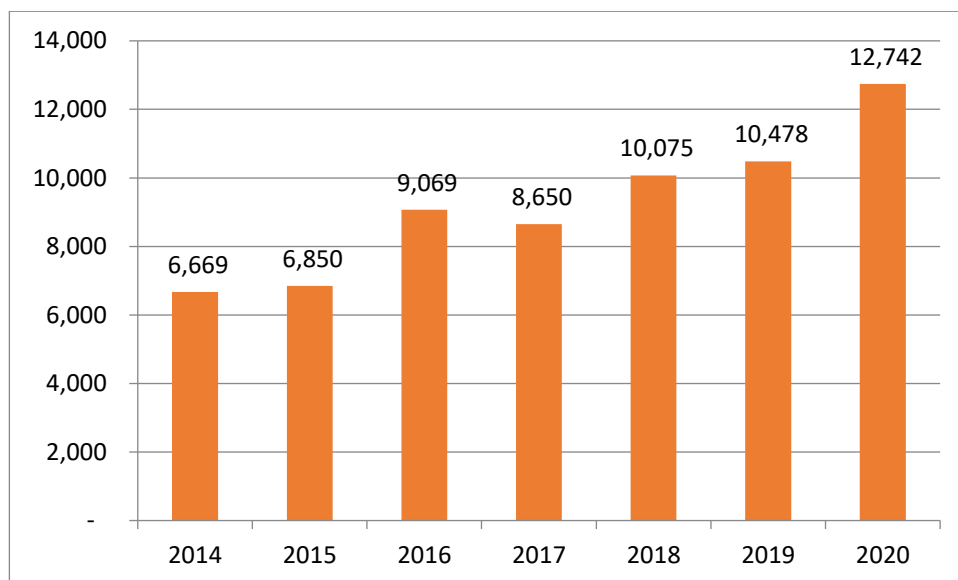
Sampai dengan saat ini, penyelenggaraan kualitas pelayanan publik yang terjadi pada berbagai sektor pelayanan, yang menyangkut pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat, masih menjadi isu permasalahan penting yang dihadapi oleh pemerintah yang dapat dijadikan sebagai indikator dalam mengukur keberhasilan pemerintah dalam mewujudkan tata pemerintahan kota yang baik (Dwimawanti, 2004; Mansyar & Sadad, 2014). Dewasa ini, pemerintah kota dihadapkan pada tuntutan dari berbagai pihak yang senantiasa selalu ingin mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan pemberian informasi yang semakin lebih efektif (Holle, 2011). Seiring dengan semakin berkembangnya kemajuan teknologi, sudah barang tentu masyarakat menginginkan aparatur pemerintah, sebagai pelayan masyarakat, dapat memberikan pelayanan yang cepat dan akurat, yang berarti tidak adanya prosedur yang berbelit-belit, lamban ataupun tidak efisien (Dwimawanti, 2004). Oleh sebab itu, penyediaan pelayanan publik yang semakin berkualitas sudah menjadi suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara negara (Anggraeny, 2013).

Pelayanan publik, yang menjadi unsur paling krusial dalam hal peningkatan kualitas hidup masyarakat di mana pun berada, kini memiliki peranan yang sangat vital pada kehidupan ekonomi dan politik masyarakat dan menjadi isu sentral dalam pembangunan di Indonesia (Mirnasari & Suaedi, 2013; Sancoko, 2010). Pemerintah, yang bertindak sebagai penyedia jasa pelayanan publik (*public service provider*), memiliki beberapa fungsi yang salah satu di antaranya adalah memberikan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat yang dimulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan dalam bentuk lainnya yang ditujukan dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat (Siagian, 2001). Meskipun demikian, sampai dengan saat ini seringkali masyarakat masih dihadapkan pada buruknya kualitas pelayanan publik yang ditunjukkan oleh para aparatur pemerintah dalam bekerja yang berujung pada ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah kota/ daerah. Semakin memburuknya kualitas pelayanan publik dapat berimplikasi pada semakin

meluasnya rasa ketidakpercayaan masyarakat terhadap birokrasi publik yang menilai bahwa pemerintah dan birokrasinya, dalam bekerja, tidak pernah mementingkan kepentingan publik yang sudah semestinya dapat memberikan pelayanan yang terbaik dengan menjadikannya misi yang paling utama yang dimiliki oleh birokrasi publik (Dwiyanto, 2012; Sancoko, 2010). Umumnya, apabila dilihat dari segi kualitas, masyarakat menganggap bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah masih dirasakan jauh dari apa yang diharapkan oleh masyarakat karena dalam pelaksanaannya seringkali ditemui banyak kekurangan (Suryadi & Suprianto, 2014). Beberapa kekurangan dalam pelayanan publik yang seringkali dikeluhkan oleh masyarakat, di antaranya seperti pelayanan yang sulit diakses, prosedur pelayanan yang berbelit-belit, biaya pelayanan yang tidak jelas, dan masih terjadinya praktek pungutan liar yang dilakukan oleh oknum aparat pemerintah ([www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com), 2015).

Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman RI pada tahun 2020, diketahui bahwa sepanjang tahun 2020 didapatkan laporan atau pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat yang terkait dengan dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh para aparatur negara, dengan jumlah laporan sebanyak 12.742 laporan, termasuk tembusan surat pengaduan, dengan data jumlah pengaduan masyarakat yang telah memenuhi syarat formil dan materil, serta data yang menjadi kewenangan Ombudsman RI, yang teregistrasi pada aplikasi SIMPel. Jumlah laporan pengaduan tersebut telah mengalami peningkatan yang cukup signifikan apabila dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sejauh ini kualitas pelayanan publik yang ditunjukkan oleh para aparatur negara dalam melayani masyarakat masih belum memberikan rasa puas yang dapat berdampak pada semakin menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi pemerintah yang tidak mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Di samping itu, masyarakat pun sekarang ini sudah menyadari bahwa sudah semestinya masyarakat dapat dilayani dengan pelayanan publik yang semakin berkualitas, dan apabila masih ditemukan adanya kualitas pelayanan yang kurang baik sebaiknya bisa dilakukan upaya percepatan perbaikan, baik itu perbaikan dalam hal kualitas sumber daya manusia, sarana dan

prasarana yang mendukung, dan mekanisme atau prosedur pelayanan yang semakin lebih cepat, akurat, dan tepat. Berikut ini merupakan grafik yang menunjukkan data jumlah laporan pengaduan masyarakat yang dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan:

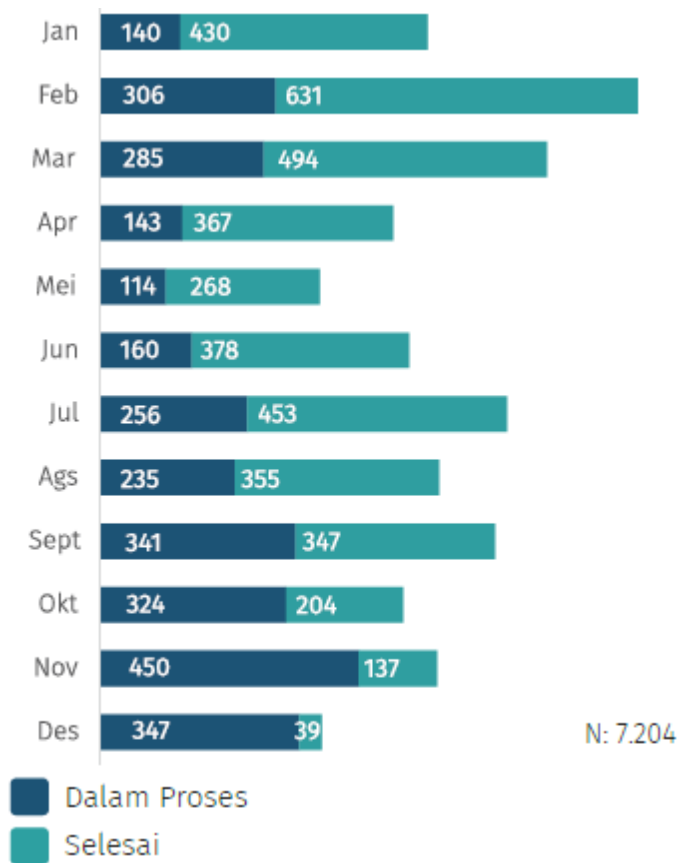


Sumber: Laporan Tahunan 2020 Ombudsman RI

**Gambar 1.1.**  
**Data Laporan Pengaduan Masyarakat Ombudsman RI 2014-2020**

Pada tahun 2020, Ombudsman RI telah menerima laporan/pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 7.204 laporan. Laporan tersebut terdiri dari 6.522 Laporan Reguler, 559 Respon Cepat, dan 123 Investigasi Atas Prakarsa Sendiri. Jumlah Konsultasi Non Laporan dari masyarakat kepada Ombudsman meningkat hingga 99,2% dibanding tahun sebelumnya. Hal ini memperlihatkan bahwa masyarakat mulai memiliki kesadaran untuk lebih berani menyampaikan permasalahan pelayanan publik yang dialami secara langsung kepada instansi Terlapor, dengan terlebih dahulu meminta saran dari Ombudsman.

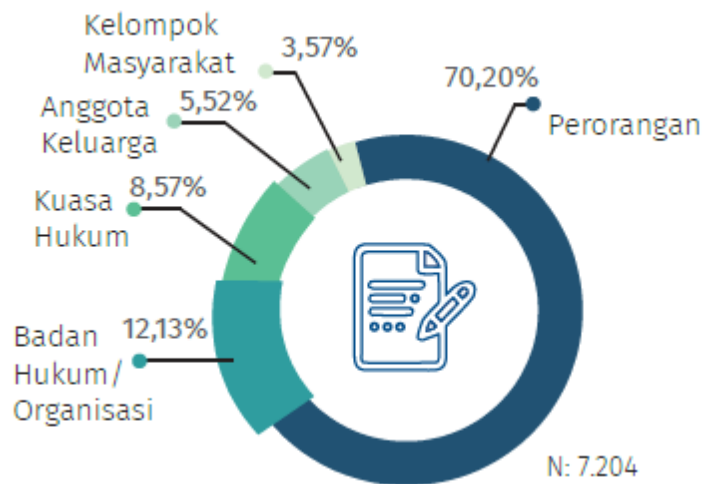
Tercatat bahwa total laporan/pengaduan masyarakat yang telah selesai pada tahun 2020 ditindaklanjuti sebesar 4.103 laporan, selebihnya dalam proses pemeriksaan sebesar 3.101 (Lihat Gambar 1.2).



Sumber: Laporan Tahunan 2020 Ombudsman RI

**Gambar 1.2.**  
**Status Laporan Pengaduan 2020**

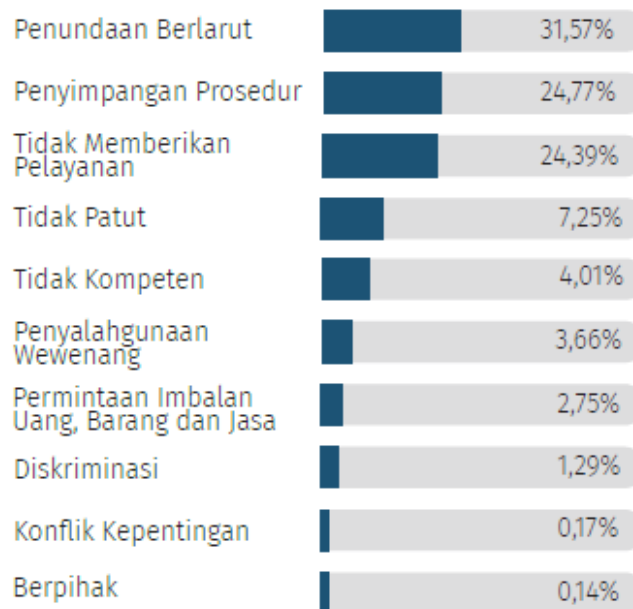
Berdasarkan data Klasifikasi Pelapor menunjukkan bahwa masyarakat yang paling banyak melaporkan pengaduan relatif tetap sebagaimana laporan-laporan sebelumnya yaitu Perorangan/Korban langsung sebesar 70,20%. Kondisi ini menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan hak atas pelayanan yang publik dan berani menyampaikan pengaduan.



Sumber: Laporan Tahunan 2020 Ombudsman RI

**Gambar 1.3.**  
**Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Pelapor 2020**

Adapun laporan masyarakat berdasarkan dugaan maladministrasi pada tahun 2020 disajikan pada Gambar 1.4.



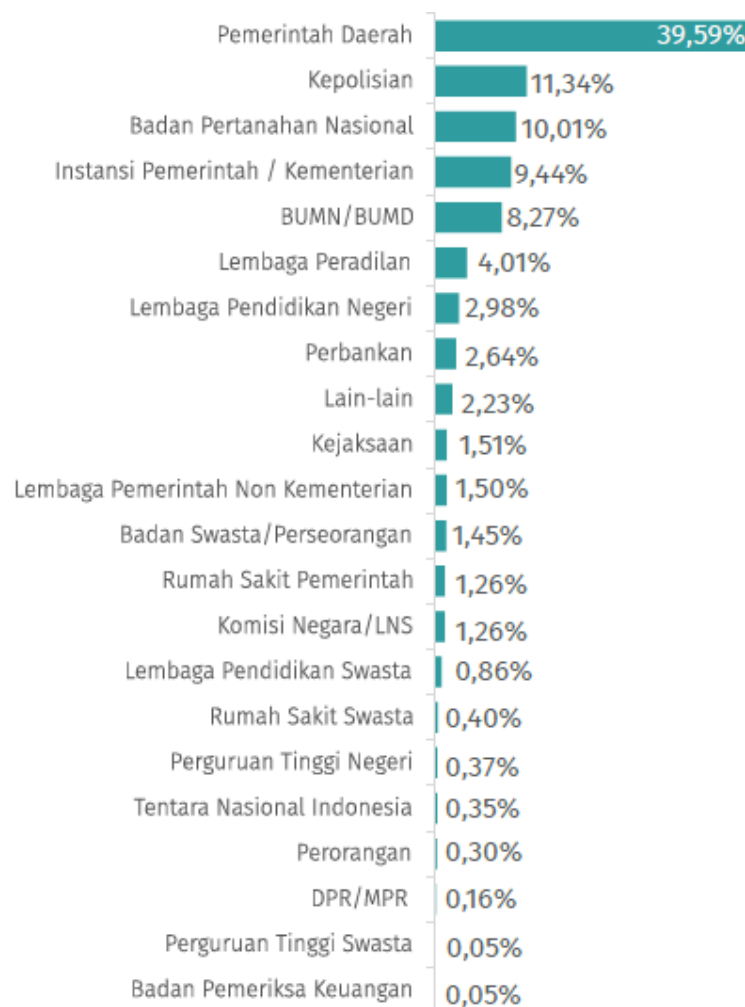
Sumber: Laporan Tahunan 2020 Ombudsman RI

**Gambar 1.4.**  
**Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi 2020**

Berdasarkan data Substansi Laporan menunjukkan bahwa masyarakat yang paling banyak menyampaikan pengaduan melalui surat sebesar 37,91%, diikuti

datang langsung ke kantor sebesar 29,89% dan melalui aplikasi *WhatsApp* 11,35%. Situasi pandemi Covid-19 telah mendorong perubahan kecenderungan masyarakat dalam menyampaikan laporan/pengaduan kepada Ombudsman. Hal ini dapat terlihat dari peningkatan jumlah laporan/pengaduan melalui *WhatsApp* dan email dibandingkan tahun-tahun sebelumnya.

Berdasarkan data Instansi Terlapor, instansi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak yang dilaporkan adalah: Pemerintah Daerah sebesar 39,59%, Kepolisian 11,34%, dan Badan Pertanahan sebesar 10,01% (Lihat Gambar 1.5).



**Gambar 1.5.**  
**Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Terlapor 2020**

Ketidakpuasan masyarakat pada kualitas pelayanan publik juga dapat ditunjukkan pada Hasil Pengukuran Indeks Pelayanan Publik Tahun 2019, terhadap



59 kota/kabupaten yang dilakukan penilaian kinerja atau evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang termuat dalam lampiran Laporan Kinerja 2019 Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, yang menyebutkan bahwa dari keseluruhan kota/kabupaten yang dievaluasi tersebut tidak ada satu pun kota/kabupaten yang mendapatkan hasil penilaian yang mendapatkan nilai kategori A yang bermakna mampu memberikan kualitas pelayanan yang prima, dalam arti pelayanan yang bermutu tinggi atau pelayanan yang mampu memberikan rasa puas yang luar biasa kepada masyarakat yang melebihi ekspektasi yang diinginkan. Dari keseluruhan kota/kabupaten yang dievaluasi hanya beberapa kota/kabupaten saja yang mendapatkan penilaian dengan kategori B atau “Baik”, yaitu sebanyak 8 (delapan) kota/kabupaten. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sampai dengan saat ini kualitas pelayanan publik yang dijalankan oleh pihak pelaksana penyelenggara publik masih belum berjalan secara optimal. Padahal, bilamana mengacu pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa salah satu hak yang dimiliki oleh masyarakat yang terkait dengan pelaksana penyelenggara publik adalah mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Yang dimaksud dengan masyarakat, seperti yang dijelaskan dalam UU No. 25 Tahun 2009 (pasal 1), disebutkan sebagai seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun beberapa hak masyarakat, seperti yang dimuat dalam UU No. 25 Tahun 2009 (pasal 18), di antaranya: 1) Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan; 2) Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan; 3) Mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan; 4) Mendapatkan advokasi, perlindungan, dan/ atau pemenuhan pelayanan; 5) Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan; 6) Memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan; 7) Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada

penyelenggara dan ombudsman; 8) Mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman; dan 9) Mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

*Tabel 1.1.*  
*Hasil Pengukuran Indeks Pelayanan Publik Tahun 2019*

No	Instansi Pemerintah	Indeks Pelayanan Publik	Kategori	%
1	Kab. Kudus	3,71	B	14
2	Kota Yogyakarta	3,79		
3	Kab. Sleman	3,61		
4	Kab. Bantul	3,65		
5	Kab. Pinrang	3,99		
6	Kota Tangerang	3,61		
7	Kab. Malang	3,65		
8	Kab. Banyuwangi	3,65		
9	Kota Semarang	3,14	B-	20
10	Kab. Kulon Progo	3,13		
11	Kota Pekan Baru	3,03		
12	Kota Tanjung Pinang	3,32		
13	Kota Bandung	3,46		
14	Kota Bandar Lampung	3,16		
15	Kota Metro	3,08		
16	DKI Jakarta	3,02		
17	Kab. Sidoarjo	3,43		
18	Kota Pontianak	3,25		
19	Kota Banjarmasin	3,34		
20	Kota Balikpapan	3,26		
21	Kota Maros	2,86	C	32
22	Kota Kendari	2,56		
23	Kota Ternate	2,97		
24	Kota Jayapura	2,83		
25	Kota Banda Aceh	2,95		
26	Kab. Deliserdang	2,50		
27	Kota Padang	2,90		
28	Kota Jambi	2,50		
29	Kab. Bangka Tengah	2,93		
30	Kota Bengkulu	2,93		
31	Kota Sukabumi	2,89		
32	Kota Surabaya	2,87		
33	Kota Malang	2,63		
34	Kota Palangkaraya	2,62		
35	Kab. Kutai Kartanegara	2,57		
36	Kab. Gianyar	2,65		
37	Kota Denpasar	2,86		

No	Instansi Pemerintah	Indeks Pelayanan Publik	Kategori	%
38	Kota Mataram	2,54		
39	Kota Kupang	2,58		
40	Kota Bitung	2,23	C-	19
41	Kota Gorontalo	2,44		
42	Kota Makassar	2,04		
43	Kota Batam	2,08		
44	Kota Palembang	2,34		
45	Kota Pangkal Pinang	2,12		
46	Kab. Karawang	2,30		
47	Kab. Bekasi	2,03		
48	Kota Samarinda	2,24		
49	Kab. Badung	2,30		
50	Kota Tarakan	2,40		
51	Kota Palu	1,76	D	8
52	Kab. Donggala	1,68		
53	Kota Medan	1,86		
54	Kota Serang	1,60		
55	Kab. Penajam Paser Utara	1,68		
56	Kota Manado	1,44	E	7
57	Kab. Mamuju	1,10		
58	Kota Ambon	1,23		
59	Kab. Manokwari	1,24		
Rata-rata		2,69		

Sumber: Laporan Kinerja 2019 Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi

Penelitian yang mengkaji tentang kualitas pelayanan publik sampai dengan saat ini masih menjadi topik yang diperbincangkan dan telah banyak dilakukan penelitian oleh para peneliti. Salah satu di antaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Supromin dan Sirirat Choonhakhilai (2017), dengan tujuan penelitian untuk mempelajari model penyediaan layanan publik yang berdampak pada peningkatan kualitas hidup para lansia yang menetap di perkotaan dan mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dalam pemberian layanan publik bagi para lansia oleh pemerintah kota di Thailand, dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa model yang diterapkan pemerintah kota di Thailand dalam penyediaan layanan publik bagi para lansia menggunakan model campuran yang terdiri dari *the Traditional Public Administration model*, *the New Public Management model*, dan *the New Public Governance model*, di samping juga disebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pemerintah kota

dalam penyediaan layanan publik yang terbagi menjadi dua bagian, di antaranya faktor organisasi internal, yang terdiri dari pembuat keputusan, otonomi pembuat kebijakan, informasi yang diperbarui, komitmen personil dan anggaran, dan faktor organisasi eksternal, yang terdiri dari kebijakan nasional, peraturan perundang-undangan, tanggung jawab lembaga pemerintah, dan kemitraan dan jaringan pemangku kepentingan. Penelitian lainnya dilakukan oleh Wisniewski (1996) yang mengkaji permasalahan mengenai ukuran yang dapat digunakan dalam menilai kualitas layanan pada organisasi sektor publik yang dilakukan dengan instrumen SERVQUAL dan penjelasan mengenai penerapan instrumen tersebut pada layanan perpustakaan publik.

Dalam beberapa tahun, bahkan sampai dengan saat ini, konsep *Smart City* telah mengalami perkembangan yang sangat signifikan, yang menjadikannya sebagai subjek atau topik yang selalu menarik perhatian para peneliti dan menjadi paradigma baru dalam pembangunan kota yang cerdas dan pertumbuhan sosio-ekonomi yang berkelanjutan, yang membuahkan definisi mengenai *Smart City* itu sendiri menjadi semakin tidak konkrit atau spesifik (Neirotti et al., 2014; Šiurytė, 2016). Semenjak konsep *Smart City* dipelajari dan ditelaah pada tahun 1990-an, ketertarikan orang dalam mempelajari konsep tersebut telah semakin berkembang dalam beberapa tahun terakhir ini yang ditandai dengan semakin banyaknya literatur yang membahas penerapan konsep kota cerdas, beserta dengan prakteknya, di kota-kota di seluruh dunia (Li & Liao, 2018). Bahkan, dalam dua dekade terakhir ini, konsep mengenai kota yang cerdas ataupun *Smart City* telah menjadi topik yang semakin populer dalam kajian literatur ilmiah dan kebijakan internasional (Albino et al., 2015). Sampai dengan saat ini, konsep *Smart City* dapat dipandang sebagai sebuah visi yang bertujuan dalam mewujudkan kota yang berkelanjutan dan ideal pada abad ke-21 (Yigitcanlar & Kamruzzaman, 2018).

Pada saat konsep *Smart City* telah menjadi topik yang sering dibahas dalam suatu penelitian ilmiah, terutama dalam hal pembahasan mengenai dimensi dan kepraktisan fungsinya, maka konsep itu pun dapat diproyeksikan sebagai salah satu cara dalam mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi oleh suatu kota, terutama permasalahan yang disebabkan oleh tingkat urbanisasi yang semakin

cepat dan upaya mencapai pembangunan yang berkelanjutan, yang penerapannya dibantu dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang dianggap sebagai inti dari pembahasan mengenai kota cerdas atau pintar (Kummitha & Crutzen, 2017). Pada dasarnya, konsep *Smart City* itu sendiri bertujuan untuk menyediakan informasi yang akurat pada waktu yang tepat bagi masyarakat kota dan pemerintahnya, sehingga segala keputusan yang diambil dapat menjadi kebijakan yang mampu menciptakan kualitas kehidupan masyarakat perkotaan yang jauh lebih baik dan berkelanjutan (Khansari et al., 2014).

*Smart City* merupakan sebuah fenomena yang penerapannya telah tersebar luas, bahkan sampai ke seluruh dunia, yang menjadikannya kota-kota besar di dunia memanfaatkannya sebagai salah satu solusi dalam memecahkan permasalahan kota, seperti kemacetan, polusi, kepadatan penduduk, ataupun kemiskinan. Meskipun demikian, sampai dengan saat ini *Smart City* masih belum memiliki definisi yang jelas, baik itu secara akademis maupun dalam kajian aplikasi empiris. Adapun salah satu alasan yang membuat definisi mengenai *Smart City* masih membingungkan disebabkan oleh konsep *Smart City* itu sendiri yang bukanlah merupakan fenomena *top-down*, tetapi justru merupakan konsep yang berawal dari *bottom-up*. *Smart City* bukanlah fenomena *top-down* karena munculnya tidak berawal dari visi strategis kota cerdas yang didefinisikan dengan baik dan dikembangkan dengan menerapkan kebijakan atau peraturan yang diputuskan oleh pemerintah. Sebaliknya, konsep *Smart City* muncul disebabkan oleh semakin berkembangnya penerapan teknologi yang dapat digunakan untuk mengatasi segala persoalan yang dihadapi oleh pemerintah kota (Dameri, 2013).

Beberapa penelitian mengenai konsep *Smart City* yang telah diterapkan dan dilakukan pada berbagai kota di negara-negara lainnya di dunia, di antaranya seperti di Kota Curitiba, Brazil Selatan (Macke et al., 2018), Changsha, China (Liu & Zhu, 2016), Vienna, Austria (Fernandez-Anez et al., 2018), India (Chatterjee et al., 2018), Singapore (Mahizhnan, 1999), dan Barcelona, Spanish (Bakici et al., 2013).

Di negara Indonesia sendiri, konsep mengenai *Smart City* telah mulai dikembangkan dan diterapkan pada beberapa kota besar di Indonesia, di antaranya seperti Bandung, Jakarta, Yogyakarta, Surabaya, Malang, Balikpapan dan

Makassar. Bahkan, pemerintah melalui Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR), menginginkan pada tahun 2030 dapat mewujudkan 100 kota cerdas di Indonesia yang dibentuk sebagai akibat semakin tingginya laju urbanisasi yang terjadi di negara Indonesia (Pratiwi, 2017). Gagasan mengenai “Gerakan Menuju 100 *Smart City*” yang dicanangkan oleh pemerintah pusat yang berlangsung di Makassar pada tahun 2017 lalu ditandai dengan ditandatanganinya MoU (*Memorandum of Understanding*) antara pemerintah pusat dengan 25 pimpinan pemerintah daerah yang terpilih menjadi peserta tahap pertama pada program tersebut, yang terdiri dari Kota Semarang, Kota Singkawang, Kota Makassar, Kota Bogor, Kota Tomohon, Kota Jambi, Kota Bandung, Kota Cirebon, Kota Bekasi, Kota Sukabumi, Kota Samarinda, Kota Tangerang, dan Kota Tangerang Selatan, beserta dengan beberapa kabupaten seperti Kabupaten Sleman, Kabupaten Badung, Kabupaten Siak, Kabupaten Mimika, Kabupaten Gresik, Kabupaten Sidoarjo, Kabupaten Purwakarta, Kabupaten Kutai Kartanegara, Kabupaten Banyuasin, Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Bojonegoro, dan Kabupaten Banyuwangi, yang diharapkan pada dua tahun mendatang dapat terpilih 75 kota/kabupaten lainnya, sehingga di tahun 2019 sudah terbentuk sebanyak 100 kota/kabupaten yang memiliki fondasi kuat untuk mendapatkan julukan kota yang cerdas atau pintar (Fadhil, 2017). Adapun yang menjadi tujuan diprakarsainya gagasan mengenai “Gerakan Menuju 100 *Smart City*” oleh pemerintah pusat, yaitu untuk memberikan bimbingan kepada para pimpinan pemerintah kabupaten/kota dalam penyusunan *Master Plan Smart City*, yang dilakukan dengan memaksimalkan pemanfaatan teknologi, sehingga berdampak pada semakin meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, serta pemerintah daerah yang semakin mampu dalam mengembangkan potensi yang dimiliki oleh masing-masing daerahnya (Devega, 2017).

Beberapa penelitian yang berbicara mengenai konsep *Smart City* di Indonesia telah banyak diteliti oleh para ahli yang umumnya lebih banyak mengkaji kesiapan dari kota-kota besar yang ada di Indonesia dalam mengimplementasikan konsep *Smart City* atau kota cerdas dalam sistem pemerintahan kotanya, beserta dengan identifikasi faktor-faktor apa saja yang dapat menjadi kendala dalam

penerapannya yang seharusnya dapat memberikan implikasi yang positif terhadap kualitas kehidupan masyarakat kota yang semakin lebih baik. Salah satu di antaranya, penelitian yang diungkapkan oleh Bitjoli et al, (2017) dalam penelitiannya yang mengukur tingkat kesiapan pemerintah kota Manado menuju *Smart City* dengan indikator-indikatornya, seperti: indikator *awareness*, *governance*, komitmen, sumber daya bisnis, sumber daya manusia, sumber daya teknologi, dan adopsi. Berdasarkan hasil penelitiannya, disebutkan bahwa pada dasarnya Pemerintah Kota Manado sudah memiliki tingkat kesiapan yang cukup baik untuk mengembangkan kotanya dengan menggunakan pendekatan atau konsep *Smart City*, meskipun masih ada satu indikator yang tampaknya masih dinilai belum siap, yaitu indikator sumber daya manusia, sehingga diperlukan perbaikan dan evaluasi untuk pembangunan yang lebih baik ke depannya.

Penelitian lainnya mencoba mengkaji kesiapan pemerintah daerah dalam mewujudkan kota cerdas di kotanya yang dikemukakan oleh Suhendra (2017) yang dalam penelitiannya menyebutkan bahwa adanya berbagai macam kendala yang dapat menjadi penghambat terwujudnya kota cerdas di kota Bandung dan Surabaya, seperti belum adanya regulasi yang jelas terkait dengan kota cerdas dan dibutuhkannya kerjasama yang baik di antara pelbagai pihak yang sama-sama ingin mewujudkan kota cerdas sebagai sebuah bentuk pelayanan publik kepada masyarakat.

Sementara itu, penelitian lain yang membahas konsep *Smart City* memiliki hasil penelitian dengan lebih banyak mengungkapkan pemahaman yang lebih dalam mengenai apa itu yang dimaksud dengan *Smart City* dan bagaimana perumusan kerangka kerja konseptualnya, sehingga nantinya dapat ditentukan mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat menjadi penentu dalam keberhasilan prakarsa dan implementasi kota cerdas. Misalkan saja, penelitian yang hasilnya menyebutkan bahwa menurut hasil analisis literatur dan aplikasi empiris mengenai definisi *Smart City* atau kota cerdas disebutkan bahwa ada tiga aspek yang terkait dengan konsep *Smart City*, di antaranya terminologi definisi *Smart City*, komponen dalam mengimplementasikan konsep *Smart City*, dan batasan/ ruang lingkup konsep *Smart City*, ataupun penelitian yang bertujuan untuk mencari tahu arti kata

“pintar” dalam konteks kota yang didasarkan pada tinjauan literatur yang lebih mendalam pada studi yang relevan, serta mencari tahu mengenai elemen atau dimensi yang mencirikan sebuah kota dapat disebut sebagai “kota cerdas” (Albino et al., 2015; Dameri, 2013).

Yang menjadi tujuan diterapkannya konsep *Smart City* pada suatu kota, yaitu untuk menciptakan suatu pelayanan yang prima dan keterbukaan bagi masyarakat kota yang dilakukan melalui pemanfaatan kecanggihan TIK (Widodo, 2016). Walaupun konsep *Smart City* itu sendiri telah mulai dikembangkan dan diterapkan pada berbagai kota besar yang ada di Indonesia, misalkan saja penerapan *Smart City* pada kota Jakarta, Malang, Bandung, Surabaya, Semarang, Makassar, dan lainnya, yang dijadikan sebagai solusi dalam mengatasi berbagai permasalahan kota, tetapi dalam pelaksanaan atau praktiknya masih ditemui banyaknya kendala yang seringkali dapat menjadi penghambat terwujudnya kota yang cerdas pada kota-kota yang saat ini sudah mendapatkan sebutan sebagai kota cerdas. Adapun beberapa kendala yang dimaksud di antaranya seperti yang dituangkan dalam penelitian yang mengkaji tentang implementasi penerapan kebijakan program *Smart City* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan Kota Bandung yang menyebutkan adanya beberapa hambatan yang ditinjau dari beberapa aspek yang dapat digunakan dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan publik, di antaranya: 1) ditinjau dari aspek komunikasi dengan beberapa hambatan yang muncul seperti masih kurangnya penggunaan atau pemanfaatan sistem dan aplikasi yang ada karena pemahaman masyarakat yang kurang dan kurangnya sosialisasi yang mengakibatkan terhambatnya pengimplementasian kebijakan *Smart City* kepada masyarakat serta pihak-pihak yang terkait; 2) ditinjau dari aspek sumber daya dengan beberapa hambatannya seperti masih kurangnya staf yang berkompeten dalam bidang ilmu teknologi yang dapat menunjang keberhasilan penerapan program *Smart City*, di samping masih kurangnya pemahaman petugas terhadap tugas dan fungsi dalam menjalankan program *Smart City*; 3) ditinjau dari aspek disposisi yang sampai dengan saat ini masih belum ada hambatan sehubungan dengan adanya sikap positif yang ditunjukkan oleh pihak aparatur dalam pelaksanaan program *Smart City*; dan 4) ditinjau dari aspek struktur birokrasi yang



seringkali hambatannya itu muncul dikarenakan oleh belum dipahaminya *Operating Prosedur* oleh para pegawai Pemerintahan Kota Bandung dalam mendalami program *Smart City* tersebut (Mursalim, 2017). Penelitian lainnya yang mengkaji tentang pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam mewujudkan kota Makassar sebagai salah satu kota yang mampu menjadi kota yang cerdas, ditemukan adanya beberapa kendala yang terdiri dari: 1) Kendala Kelembagaan, yaitu masih belum tercipta suatu sistem yang terintegrasi satu sama lain dalam pengelolaan penerapan teknologi informasi dan komunikasi di pemerintah kota Makassar; 2) Kendala Hukum dan Perundang-undang, yaitu sampai dengan saat ini masih belum ada perangkat hukum dan perundang-undangan yang mengatur penerapan dan pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di berbagai sektor pemerintahan; 3) Kendala Sumber Daya Manusia, yaitu sampai dengan saat ini para pegawai pemerintahan masih belum memiliki kemampuan yang dibutuhkan dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi secara profesional untuk menunjang tugas dan kewajiban kerjanya; dan 4) Kendala Infrastruktur TiK, yaitu sistem informasi yang diterapkan masih belum saling terkoneksi antara satu *database* SKPD dengan *database* SKPD lainnya sehubungan dengan sistemnya itu sendiri yang dirancang hanya untuk keperluan masing-masing SKPD (Amri, 2017). Secara umum, beberapa kendala yang dapat menjadi penghambat terwujudnya kota yang cerdas, di antaranya belum adanya regulasi yang dapat digunakan sebagai standar bagi pemerintah daerah dalam mengklaim kota/kabupaten yang dipimpinnya sebagai *Smart City*, pembangunan *e-government* yang belum terintegrasi yang berakibat pada potensi terjadinya pemborosan anggaran belanja negara, masalah yang terkait dengan perlindungan data, dan keterbatasan infrastruktur *Smart City* (Ayuwuragil, 2017).

Berbagai permasalahan kota yang disebabkan oleh semakin tingginya tingkat perpindahan masyarakat dari desa ke kota, seperti masalah kemiskinan, pengangguran, pendidikan, kesehatan, sosial dan kemasyarakatan, sarana dan prasarana ataupun permasalahan lainnya, tidak serta merta dapat diatasi sendiri oleh pemerintah kota atau daerah, yang hanya dengan mengandalkan besar kecilnya anggaran pendapatan daerah yang dimilikinya, tetapi diperlukan adanya kemitraan

antara pemerintah dengan pihak-pihak lainnya yang dalam hal ini kerjasama dengan pihak swasta. Oleh sebab itu, ada baiknya pemerintah kota atau daerah dapat mendorong dan menggerakkan sektor swasta untuk turut serta berpartisipasi dalam melakukan pembangunan di daerahnya yang berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat kota atau daerah (Mahmudi, 2007). Tidak dapat dipungkiri bahwa pemerintah dalam melakukan pembangunan infrastruktur yang berupa sarana dan prasarana publik memiliki kemampuan yang terbatas dalam pengadaannya, sehingga dibutuhkan kerjasama dengan pihak lainnya dalam memenuhi kebutuhan tersebut yang dilakukan dalam bentuk kontrak-kontrak kerjasama, terutama kerjasama antara pemerintah dengan pihak swasta (Adha, 2011).

Kemitraan publik-swasta atau *public-private partnership* (PPP), yang pada dua dekade ini telah menjadi topik penelitian yang selalu diteliti seiring dengan penerapannya yang semakin sering dipraktekkan antara pemerintah dengan pihak swasta, dapat dijadikan sebagai suatu pendekatan yang bertujuan untuk meningkatkan nilai ekonomi dari *output* infrastruktur publik dan dapat dijadikan pula sebagai alat kebijakan pembiayaan infrastruktur publik yang sering digunakan oleh pemerintah (Cui et al., 2018). Bahkan, sekarang ini di Indonesia kerjasama antara pemerintah dengan sektor swasta sudah menjadi perhatian para pemangku kepentingan pembangunan infrastruktur dalam melakukan pengadaan pembangunan infrastruktur bagi pelayanan publik (Utama, 2010). Beberapa alasan diperlukannya kerjasama antara pemerintah dengan sektor swasta, yang dilakukan untuk menghindari terjadinya *government failure* sehubungan dengan keterbatasan kemampuan pemerintah dalam melayani masyarakat, di antaranya: 1) semakin meningkatnya jumlah penduduk perkotaan sementara pemerintah sendiri memiliki keterbatasan dalam hal sumber keuangan; 2) sektor privat atau swasta dinilai lebih efisien dalam memberikan pelayanan; 3) kemampuan sektor swasta dalam melayani kebutuhan pada bidang pelayanan yang belum dapat ditangani oleh pemerintah tanpa harus mengambil alih tanggung jawabnya; dan 4) timbulnya persaingan yang mendorong pendekatan yang bersifat kewiraswastaan dalam pembangunan nasional (Asikin, 2013).

Sampai dengan saat ini, penggunaan strategi kemitraan (*partnership strategic*) yang digunakan dalam menganalisis keberhasilan penerapan program pengembangan *Smart City*, yang berdampak pada peningkatan kinerja kota cerdas pada suatu kota, masih belum ditemukan dalam penelitian. Sejauh ini, penelitian yang mengkaji tentang strategi kemitraan lebih banyak yang berkaitan dengan upaya pemerintah kota/daerah yang berkewajiban untuk meningkatkan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakatnya yang dilakukan melalui perjanjian kerjasama antara pemerintah dengan pihak swasta, terutama dalam hal penyediaan infrastruktur publik.

Seperti apa yang dikemukakan oleh Ciu, et al. (2018) dalam penelitiannya yang menyebutkan bahwa terdapat enam topik penelitian utama yang berbicara mengenai kerjasama atau kemitraan pemerintah-swasta yang berhubungan dengan pengadaan proyek-proyek infrastruktur publik yang terdiri dari: *financial package & PPP application, economic viability & VFM, risk management & success factors, procurement & contract management, performance management, dan governance & regulation*. Dengan ditetapkannya topik-topik penelitian yang berbicara mengenai kerjasama pemerintah-swasta (KPS) tersebut, maka topik tersebut dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti lainnya dalam mempelajari dan menentukan topik penelitian di waktu yang akan datang.

Penelitian lain yang berbicara mengenai arti pentingnya kemitraan pemerintah-swasta dalam penyediaan infrastruktur pelayanan publik dikemukakan oleh Utama (2010) yang menyebutkan bahwa adanya beberapa kendala yang dihadapi oleh pemerintah Indonesia dalam pengadaan proyek infrastruktur publik, terutama dalam hal infrastruktur transportasi publik, yang terdiri dari kendala pada tahap persiapan proyek, kendala pada aspek finansial dan pelelangan proyek, sampai dengan kendala pada saat dilakukannya implementasi proyek.

Sementara itu, dalam penelitiannya yang mengkaji perjanjian kerjasama antara pemerintah dan swasta dalam penyediaan infrastruktur publik, Asikin (2013) menyebutkan bahwa dalam rangka mempercepat laju pembangunan di daerah, terutama dalam hal penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat, praktik kerjasama pemerintah dengan pihak

swasta sudah menjadi suatu kebutuhan mendasar yang didukung pula dengan beberapa peraturan hukum yang menjadi payung hukum diselenggarakannya praktik perjanjian kerjasama tersebut. Meskipun demikian, disebutkan pula bahwa beberapa peraturan hukum tersebut masih memiliki kekosongan norma, konflik norma, bahkan sampai dengan kekaburan norma, yang mengakibatkan terjadinya salah penafsiran dalam menjalankan praktiknya, sehingga berdampak pada menjadi beragamnya peraturan daerah yang mengatur kerjasama di antara pemerintah dengan swasta. Beberapa penelitian lainnya yang menelaah praktek kerjasama antara pemerintah dan swasta dalam hal pengadaan infrastruktur publik, di antaranya ditemukan pada penelitian Puspitasari & Santoso (2018), Asikin (2012), Setiawan & Sukma (2013), Aslamiyah (2014), dan lainnya.

Disebutkan bahwa ada beberapa faktor yang dapat memberikan pengaruhnya terhadap keberhasilan konsep pengembangan *Smart City* yang telah banyak diterapkan pada beberapa kota, khususnya kota-kota besar yang ada di Indonesia, di antaranya terdiri dari faktor manajemen dan organisasi, teknologi, dukungan dari pemerintah, masyarakat, ekonomi, dan lingkungan (Amri, 2017). Disebutkan pula bahwa dalam upaya mewujudkan kerangka kerja integratif yang dapat digunakan dalam memprakarsai terbentuknya kota yang cerdas ada beberapa faktor penting yang perlu diperhatikan yang terbagi menjadi dua faktor utama, di antaranya Faktor Lingkungan Eksternal (*Outer Factors*), yang terdiri dari faktor pemerintahan, komunitas dan masyarakat, lingkungan alam, infrastruktur dan ekonomi, dan Faktor Lingkungan Internal (*Inner Factors*), yang terdiri dari faktor teknologi, manajemen dan kebijakan. Keseluruhan dari faktor-faktor tersebut, baik secara langsung maupun tidak langsung, dapat saling berpengaruh, seperti faktor teknologi yang dapat menjadi faktor yang berpengaruh terhadap faktor kunci sukses lainnya dalam kerangka pembentukan kota yang cerdas atau pintar. Dengan demikian, boleh dikatakan bahwa keseluruhan faktor-faktor yang dimaksud dapat memiliki dampak dua arah dalam pembentukan kota yang cerdas yang berarti faktor-faktor tersebut dapat saja dipengaruhi oleh ataupun mempengaruhi faktor-faktor lainnya, pada waktu dan konteks yang berbeda, ataupun beberapa faktor di

antaranya dapat saja lebih berpengaruh dibandingkan dengan yang lainnya (Chourabi et al., 2012).

Untuk mengetahui sampai sejauh mana sebuah kota bisa dikatakan sebagai kota yang telah mampu menerapkan konsep *Smart City* pada kotanya, maka diperlukanlah sebuah rating atau indeks yang dapat dijadikan sebagai ukuran dalam menilai dan mengevaluasi efektivitas implementasi penerapan program *Smart City* pada kota-kota yang ada di Indonesia yang dikenal dengan sebutan Rating Kota Cerdas Indonesia (RKCI), yaitu sebuah kegiatan penghargaan yang didasarkan pada indeks Rating Kota Cerdas Indonesia pada kota-kota yang ada di Indonesia yang bertujuan untuk dilakukannya pemetaan, sehingga diharapkan tiap-tiap kota mampu mengelola kinerja kotanya dalam rangka bertransformasi menuju kota cerdas, yang telah dilaksanakan semenjak tahun 2015 dan diadakan setiap 2 (dua) tahun sekali. Adapun yang menjadi tujuan diadakannya penilaian tersebut, di antaranya: 1) untuk melakukan pengukuran kinerja pengelolaan kota terhadap pelayan masyarakat; 2) memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi kota dan permasalahan di dalamnya; 3) memberikan pedoman bagi *stakeholder* kota dalam membangun layanan kota; dan 4) sebagai proses evaluasi berkelanjutan dalam implementasi *Smart City* di kota-kota Indonesia. Sementara itu, manfaat yang dapat diperoleh dengan dilakukannya pemetaan implementasi kota cerdas ini, baik itu manfaat yang bisa dirasakan oleh kota dan warga kota yang mendiaminya, negara dan pihak pengusaha yang berkepentingan di dalamnya, di antaranya adalah dapat memberikan gambaran mengenai kesiapan inisiatif dan daya dukung kota-kota di Indonesia menuju kota cerdas yang berdampak pada peningkatan pembangunan kota di Indonesia, serta gambaran secara umum mengenai kota-kota mana saja yang berpotensi untuk berinvestasi (ratingkotacerdas.id, 2018). Beberapa indikator yang dijadikan sebagai ukuran dalam melakukan penilaian atau pemetaan tersebut, di antaranya dengan menilai kondisi kota yang didasarkan pada elemen kualitas hidup (ekonomi, sosial, dan lingkungan) dan elemen pemungkin (tata kelola, infrastruktur dan teknologi, masyarakat) dan pemetaan yang dilakukan dengan evaluasi mandiri yang dikerjakan oleh pemerintah kota yang dinilai, kunjungan langsung pada kota yang

dinilai, dan survei yang ditujukan pada masyarakat kota pada kota-kota terpilih dengan jumlah sampel untuk setiap kota sebanyak 400 responden.

Untuk kota-kota yang menjadi peserta dilakukannya Pemetaan Kota Cerdas Indonesia pada tahun 2017 ini merupakan seluruh kota anggota APEKSI (Asosiasi Pemerintah Kota Seluruh Indonesia), yang berjumlah sebanyak 93 kota (kecuali kota administrasi Jakarta) di Indonesia, yang diklasifikasikan ke dalam tiga kategori kota yang terdiri dari kota besar, yaitu kota yang berpenduduk di atas 1 (satu) juta jiwa sebanyak 14 kota, kota sedang, yaitu kota yang berpenduduk sebanyak 200 ribu hingga satu juta jiwa yang berjumlah sebanyak 43 kota, dan kota kecil, yaitu kota yang berpenduduk di bawah 200 ribu jiwa yang berjumlah sebanyak 36 kota (Sidik, 2017).

Berikut ini merupakan tabel yang menunjukkan daftar nama kota-kota di Indonesia yang memperoleh Rating Kota Cerdas Indonesia (RKCI) 2019.

*Tabel 1.2.*  
*Daftar Rating Kota Cerdas Indonesia 2019*

Kategori	Kota Besar	Kota Sedang	Kota Kecil
Rating Kota Menuju Cerdas ( <i>Smart City</i> )	Surabaya	Denpasar	Magelang
	Bandung	Binjai	Sawahlunto
	Semarang	Menado	Bontang
	Bekasi	Yogyakarta	Tual
Rating Ekonomi Cerdas ( <i>Smart Economy</i> )	Tangerang Selatan	Kediri	Bukit Tinggi
	Batam	Manado	Sawahlunto
	Surabaya	Balikpapan	Magelang
	Tangerang Selatan	Kediri	Bukit Tinggi
Rating Sosial Cerdas ( <i>Smart Social</i> )	Medan	Denpasar	Pariaman
	Semarang	Jayapura	Bontang
	Surabaya	Kediri	Magelang
	Batam	Surakarta	Sawahlunto
Rating Lingkungan Cerdas ( <i>Smart Environment</i> )	Tangerang Selatan	Denpasar	Bontang
	Medan	Manado	Bukit Tinggi
	Depok	Balikpapan	Pariaman
	Batam	Balikpapan	Bontang
Rating Kesehatan Cerdas ( <i>Smart Health</i> )	Surabaya	Yogyakarta	Sawahlunto
	Semarang	Binjai	Magelang
	Medan	Banjarbaru	Pariaman
	Tangerang Selatan	Samarinda	Salatiga
Rating Kesehatan Cerdas ( <i>Smart Health</i> )	Surabaya	Kediri	Bukittinggi
	Bandung	Surakarta	Sawahlunto
	Medan	Yogyakarta	Magelang

Kategori	Kota Besar	Kota Sedang	Kota Kecil
Rating Mobilitas ( <i>Smart Mobility</i> )	Batam	Balikpapan	Bontang
	Bogor	Manado	Pariaman
	Batam	Kediri	Pariaman
	Surabaya	Balikpapan	Bontang
	Medan	Jayapura	Bukittinggi
Rating Keamanan dan Kebencanaan Kota ( <i>Safe &amp; Secure Cities</i> )	Tangerang Selatan	Samarinda	Magelang
	Bandung	Manado	Tual
	Batam	Kediri	Sawahlunto
	Tangerang Selatan	Banjarbaru	Tual
	Surabaya	Denpasar	Magelang
Rating Pengembangan dan Pengelolaan Kota ( <i>Smarter Way</i> )	Bekasi	Manado	Bontang
	Depok	Binjai	Pariaman
	Surabaya	Denpasar	Magelang
	Semarang	Pontianak	Bontang
	Bekasi	Yogyakarta	Sawahlunto
Rating Digital Government Readiness	Bandung	Binjai	Tual
	Makassar	Kediri	Bukit Tinggi
	Semarang	Pontianak	Magelang
	Surabaya	Binjai	Bontang
	Bekasi	Denpasar	Sawahlunto
Rating Kesiapan Integrasi ( <i>Integration Readiness</i> )	Bandung	Yogyakarta	Metro
	Makassar	Kediri	Pariaman
	Surabaya	Pontianak	Salatiga
	Bekasi	Binjai	Bontang
	Bogor	Kediri	Magelang
Rating Kesiapan Infrastruktur ( <i>Infrastructure Readiness</i> )	Makassar	Manado	Sawahlunto
	Batam	Balikpapan	Metro
	Surabaya	Surakarta	Magelang
	Medan	Yogyakarta	Bukittinggi
	Semarang	Balikpapan	Sawahlunto
Rating Ekosistem Kompetitif	Bogor	Kediri	Bontang
	Batam	Manado	Pariaman
	Surabaya	Surakarta	Magelang
	Bogor	Kediri	Bukittinggi
	Medan	Balikpapan	Sawahlunto
Rating Ekosistem Inovasi	Tangerang Selatan	Manado	Bontang
	Surabaya	Yogyakarta	Pariaman
	Tangerang Selatan	Denpasar	Sawahlunto
	Depok	Balikpapan	Bukittinggi
	Medan	Jayapura	Pariaman
	Batam	Manado	Tual
		Yogyakarta	Magelang

Kategori	Kota Besar	Kota Sedang	Kota Kecil
Rating Ekosistem	Tangerang Selatan	Denpasar	Sawahlunto
Teknologi	Surabaya	Surakarta	Bontang
Finansial	Batam	Kediri	Bukittinggi
	Medan	Samarinda	Tual
	Semarang	Manado	Pare-pare

Sumber: [www.apeksi.net](http://www.apeksi.net)

Sejauh ini, penelitian yang mengkaji topik mengenai *Smart City* bilamana dilihat dari metode penelitian yang digunakan umumnya lebih banyak menggunakan metode penelitian deskriptif dengan jenis pendekatan yang bersifat kualitatif. Selain itu, sebagian besar penelitian yang membahas konsep *Smart City* hanya memiliki satu variabel saja yang diteliti dengan pembahasan yang lebih sering diteliti, yaitu berbicara mengenai kesiapan dan implementasi dari penerapan konsep *Smart City* itu sendiri yang dipraktikkan pada beberapa kota yang ada di dunia, termasuk kota-kota di Indonesia.

Salah satu contohnya penelitian yang dilakukan oleh Hasnur dan Tarigan (2017) yang mengkaji kesiapan pemerintah kota Banjarmasin dalam menerapkan konsep “*Smart City* Inisiatif” yang dapat diterapkan pada kotanya dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kota Banjarmasin telah mampu mencapai 20 indikator dan subindikator dari 36 indikator dan subindikator yang diukur, di mana dari tiga komponen *enabler* yang digunakan sebagai indikator dalam pengukurannya diketahui bahwa di kota ini untuk komponen TIK dan komponen manusia sudah siap dalam menerapkan konsep SC inisiatif, sementara untuk indikator komponen tatakelola yang meliputi tatakelola TIK di lingkungan pemerintah kota dan tatakelola SC masih belum tersedia. Begitu pula dengan penelitian dari Bakici, et al., (2013) yang mengkaji tentang implementasi strategi *Smart City* pada kota Barcelona, Spanyol yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pada dasarnya kota tersebut telah mampu secara efektif menerapkan strategi kota cerdas yang bertujuan untuk menjadi model kota cerdas bagi kota-kota lainnya yang ada di seluruh penjuru dunia. Sama halnya dengan penelitian dari Lee, et al., (2014) yang dalam penelitiannya dihasilkan sebuah *framework* yang dapat digunakan dalam mengukur tingkat kematangan sebuah kota yang telah



mengimplementasikan konsep *Smart City* dengan studi kasus pada kota Seoul, Korea Selatan dan San Francisco, AS.

Kajian *Smart City*, seperti dikemukakan sebelumnya, telah banyak dikaji oleh peneliti, dengan berbagai tema dan jenis publikasi yang tersedia mengenai *Smart City* dan berbagai perubahan dalam konsep *Smart City* ini. Kinerja *Smart City* merupakan tema yang paling banyak dikaji oleh para peneliti sampai saat ini, termasuk di dalamnya implementasi program *Smart City*, namun masih sedikit yang mengaitkannya dengan konsep strategi kemitraan (*partnership strategy*), juga dengan lingkungan eksternal dan lingkungan internal dalam satu kerangka penelitian. Di sini masih ada *research gap* yang dapat diisi dengan melihat interrelasi antara faktor lingkungan eksternal dan faktor lingkungan internal dalam kaitannya dengan strategi kemitraan dalam pengimplementasian program *Smart City* dan peningkatan kinerja *Smart City*. Dengan demikian, penelitian ini mencoba untuk menjembatani *gap* tersebut.

Perkembangan dalam teori dan konsep *Smart City* sampai saat ini masih terus mengalami perubahan dan penyempurnaan, mulai dari *traditional regional approaches* sampai pada *neo-classical theories of urban growth and development* (Ojo, Dzhusupova, & Curry, 2015). Berbagai pendekatan tersebut memiliki dasar teori dan pendekatan yang relatif berbeda. Penelitian ini mencoba untuk mengkaji *theoretical gap* dengan mengacu pada penentuan dimensi-dimensi dari konsep *Smart City*, termasuk kinerja *Smart City* dan program *Smart City*. Lebih lanjut, *theoretical gap* ini juga menjadi dasar bagi peneliti untuk mengkaji konsep dan teori yang berkaitan dengan strategi kemitraan, serta faktor lingkungan eksternal dan internal yang mempengaruhinya.

Terdapat banyak pendekatan dalam meneliti kajian *Smart City* yang telah dilakukan oleh berbagai penelitian sebelumnya, seperti *modeling & simulation*, *survey*, *grounded theory*, *living lab*, dan *empirical research* dengan berbagai metode penelitian, serta dalam berbagai kondisi dan lingkup objek dan subjek penelitian yang dikaji. Penelitian ini berupaya untuk mengisi *empirical gap* tersebut dengan melakukan penelitian dengan pendekatan kuantitatif untuk menguji teori dan mengestimasi keterkaitan antar-variabel yang diteliti pada tataran Kota dan

Kabupaten di Provinsi Jawa Barat, dengan harapan dapat mengungkapkan perspektif kritis dari hasil penelitian yang dapat dikembangkan lebih lanjut dengan inisiatif yang berkaitan dengan pengembangan *Smart City* berskala besar.

Berdasarkan *research gap*, *theoretical gap*, dan *empirical gap* tersebut, sampai dengan saat ini tampaknya masih belum ditemukan penelitian yang mencoba untuk menelaah keterkaitan di antara variabel-variabel yang berpengaruh terhadap terwujudnya konsep pengembangan *Smart City* yang dapat dipraktikkan pada sebuah kota/kabupaten yang berdampak pada peningkatan kinerja pemerintah kota/kabupaten yang semakin lebih baik, yang ditunjukkan melalui peningkatan kinerja *Smart City*, yang dicapai melalui strategi kemitraan yang baik antara pemerintah kota dengan swasta dengan penekanan pada efek mediasi. Dengan demikian, dengan mengacu pada pembahasan uraian permasalahan dan kajian penelitian terdahulu yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang bertemakan konsep *Smart City* dengan judul “**Model Strategi Peningkatan Kinerja *Smart City***”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada penjelasan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan melalui beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran mengenai Kinerja *Smart City*, Program *Smart City*, Strategi Kemitraan, dan Faktor Lingkungan Internal dan Eksternal?
2. Apakah Faktor Lingkungan Internal dan Eksternal berpengaruh terhadap Strategi Kemitraan?
3. Apakah Strategi Kemitraan memediasi pengaruh Faktor Lingkungan Internal dan Faktor Lingkungan Eksternal terhadap Program *Smart City*?
4. Apakah Strategi Kemitraan dan Program *Smart City* memediasi pengaruh Faktor Lingkungan Internal dan Faktor Lingkungan Eksternal terhadap Kinerja *Smart City*?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dilakukannya penelitian ini, di antaranya:

1. Mengetahui gambaran mengenai Kinerja *Smart City*, Program *Smart City*, Strategi Kemitraan, dan Faktor Lingkungan Internal dan Eksternal.
2. Mengetahui pengaruh Faktor Lingkungan Internal dan Eksternal terhadap Strategi Kemitraan.
3. Mengetahui efek mediasi Strategi Kemitraan dalam pengaruh Faktor Lingkungan Internal dan Faktor Lingkungan Eksternal terhadap Kinerja *Smart City*.
4. Mengetahui efek mediasi Strategi Kemitraan dan Program *Smart City* dalam pengaruh Faktor Lingkungan Internal dan Faktor Lingkungan Eksternal terhadap Kinerja *Smart City*.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun kontribusi yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini adalah diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat atau kegunaan, baik itu kegunaan secara teoretis maupun empiris, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Secara Teoretis
  - a) Manfaat atau kegunaan yang dapat diperoleh bagi peneliti sendiri, yaitu diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan peneliti yang terkait dengan program *Smart City*, beserta dengan praktek atau implementasinya.
  - b) Bagi peneliti lainnya, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk dilakukan riset atau penelitian yang memiliki topik yang serupa dengan penelitian ini.

2. Secara Praktis

Bagi pemerintah, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan yang berguna yang dapat digunakan untuk keperluan pembuatan keputusan dan/atau kebijakan yang terkait dengan upaya peningkatan kinerja pemerintah kota/ daerah yang dilakukan melalui penerapan strategi kemitraan yang dapat mewujudkan program *Smart City*

sebagai salah satu solusi dalam memecahkan segala permasalahan perkotaan yang dihadapi oleh banyak kota besar di Indonesia dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya.