

**IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA BINJAI NOMOR 53  
TAHUN 2017 TENTANG PENYELENGGARAAN BINJAI SMART CITY  
DENGAN APLIKASI e-MASYARAKAT**

**T E S I S**

**O L E H**

**IRWAN TINDAON  
171801025**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
M E D A N  
2 0 1 9**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 12/12/19

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)12/12/19

**BINJAI NOMOR 53  
TAHUN 2017 TENTANG PENYELENGGARAAN BINJAI SMART CITY  
DENGAN APLIKASI e-MASYARAKAT**

**T E S I S**

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Administrasi Publik  
Pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Program Sarjana  
Universitas Medan Area**



**OLEH**

**IRWAN TINDAON  
171801025**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
M E D A N  
2 0 1 9**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 12/12/19

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)12/12/19

UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul** : IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA BINJAI NOMOR  
53 TAHUN 2017 TENTANG PENYELENGGARAAN BINJAI  
SMART CITY DENGAN APLIKASI e-MASYARAKAT

**Nama** : IRWAN TINDAON

**NPM** : 171801025

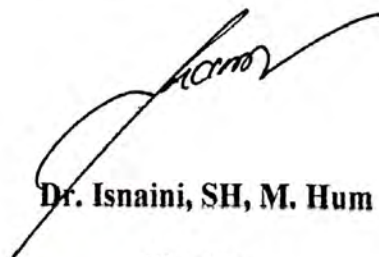
Menyetujui :

Pembimbing I,



Dr. Warjio, MA

Pembimbing II,



Dr. Isnaini, SH, M. Hum

Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Administrasi Publik,



Dr. Warjio, MA

Direktur,



Prof. Dr. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

**Telah diuji pada Tanggal 26 Agustus 2019**

**Nama : IRWAN TINDAON**  
**NPM : 171801025**



**Panitia Penguji Tesis :**

**Ketua : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M. Si**  
**Sekretaris : Ir. Azwana, MP**  
**Pembimbing I : Dr. Warjio, MA**  
**Pembimbing II : Dr. Isnaini, SH, M. Hum**  
**Penguji Iamu : Dr. Abdul Kadir, M. Si**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 12/12/19

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

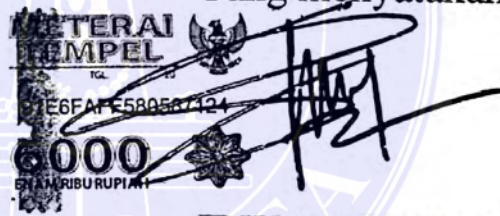
Access From (repository.uma.ac.id)12/12/19

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 11 Nopember 2019

Yang menyatakan,



IRWAN TINDAON

## KATA PENGANTAR

Sebagai insan yang beriman dan bertaqwa, sudah merupakan kewajiban penulis ucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nyasertakemurahan-Nya yang selalumemberikanlindungan, menyertai dan membimbing penulis dalam menyelesaikan tesis yang berjudul **“Implementasi Peraturan Walikota Binjai Nomor 53 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Binjai Smart City dengan aplikasi e-Masyarakat”**. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang ikut serta membantu baik dari segi moril maupun materil dalam penyelesaian penulisan ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia pendidikan dan masyarakat.

Medan, Agustus 2019

**P e n u l i s,**

**IRWAN TINDAON**  
**171801025**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Sekali lagi puji syukur Penulis haturkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA BINJAI NOMOR 53 PENYELENGGARAAN BINJAI SMART CITY DENGAN APLIKASI e-MASYARAKAT”**.

Dalam penyusunan tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan materil maupun dukungan moril dan bimbingan (penulisan) dari berbagai pihak. Untuk itu penghargaan dan ucapan terimakasih disampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. Dadan Ramdan., M.Eng.,M.Sc.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS.
3. Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Dr. Warjio, MA.
4. Komisi Pembimbing I : Bapak Dr. Warjio, MA sebagai pembimbing yang telah memberikan banyak bantuan dan masukkan yang berharga dalam penyelesaian penulisan ini.
5. Komisi Pembimbing II : Bapak Dr. Isnaini, SH, M. Hum sebagai pembimbing yang memberikan bantuan, masukkan serta saran dan meluangkan waktunya untuk berdiskusi dalam hal penelitian tentang e-Masyarakat.
6. Bapak M. Mahfullah P. Daulay, S. STP, M. AP, sebagai Sekretaris Daerah Kota Binjai dan sekaligus Informan Kunci yang memberikan izin penelitian di lingkungan Pemerintah Kota Binjai dan yang telah meluangkan waktu dan memberikan pemikiran dalam penelitian tesis ini.
7. Bapak Syahrial, SH sebagai Kadis. Perhubungan Kota Binjai sekaligus atasan Penulis dan juga sebagai Informan Tambahan.
8. Bapak Muhammad Yusrizal, S. STP sebagai Kabag. Umum Sekretariat Daerah Kota Binjai.

9. Bapak Jonita Agina Bangun sebagai anggota DPRD Kota Binjai dan juga Informan Utama sekaligus masyarakat pengguna e-Masyarakat, yang memberikan pandangan tentang e-Masyarakat.
10. Bapak Ir. Agustawan sebagai Kepala BAPPEDA Kota Binjai sekaligus sebagai Informan Tambahan.
11. Bapak M. Rahmad Saleh sebagai Sekretaris Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan sekaligus sebagai Informan Tambahan.
12. Bapak Triono Juliwardhani, S. Sos, M. AP sebagai Sekretaris Dinas Dinas Sosial sekaligus sebagai Informan Tambahan.
13. Bapak Ing. Heru Pranoto, ST sebagai Ketua *Leader Binjai Smart City* sekaligus sebagai Informan Tambahan.
14. Ibu Siti Maryam sebagai Manager PT. PLN (Persero) Binjai Kota sekaligus sebagai Informan Tambahan.
15. Bapak Syamsuddin, SE sebagai Kabid Aplikasi dan Persandian Dinas Komunikasi dan Informasi sekaligus sebagai Informan Tambahan.
16. Bapak Amas Mansyur Siregar, ST sebagai Kabid Pengujian Kualitas Lingkungan Dinas Lingkungan Hidup dan Informasi sekaligus sebagai Informan Tambahan.
17. Bapak Lindung Limbong, SE sebagai Kabid Perekonomian, Sosial dan Budaya, Bappeda Kota Binjai dan Informasi sekaligus sebagai Informan Tambahan.
18. Seluruh Dosen sebagai pengajar Prodi Magister Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan pembelajaran.
19. Seluruh pegawai dan staf administrasi Pascasarjana Universitas Medan Area yang telah banyak memberikan bantuan dan kemudahan kemudahan administrasi selama perkuliahan.
20. Pimpinan dan seluruh staf pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Binjai dan Dinas Perhubungan Kota Binjai yang telah membantu saya dalam memperoleh data penelitian.



21. Alm. Ayah, Ibu, Istri dan anak serta keluarga dan saudara penulis yang telah banyak memberikan bantuan dan pengorbanan baik materi maupun waktu dan kasih sehingga penulisan ini dapat terselesaikan.
22. Rekan rekan mahasiswa/i Pascasarjana Universitas Medan Area dan seluruh rekan kerja penulis yang tak disebutkan namanya.

Akhirnya saya berharap semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu saya dalam penulisan ini.



## ABSTRAK

### IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA BINJAI NOMOR 53 TAHUN 2017 TENTANG PENYELENGGARAAN BINJAI SMART CITY DENGAN APLIKASI e-MASYARKAT

**Nama** : IRWAN TINDAON  
**NPM** : 171801025  
**Program Studi** : Magister Ilmu Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Dr. Warjio, MA  
**Pembimbing II** : Dr. Isnaini, SH, M. Hum

Elektronik Masyarakat (e-Masyarakat) merupakan layanan media center yang diberikan Pemerintah Kota Binjai kepada masyarakat Kota Binjai dalam mewujudkan Binjai *Smart City*. e-Masyarakat adalah pelayanan publik berbasis elektronik yang dapat diakses dengan mendownload aplikasi di *android* yang berfungsi memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menyampaikan aspirasi seperti usulan-usulan pembangunan, aduan dan permasalahan yang dihadapi masyarakat Kota Binjai. Sebelum adanya PERWA ini masyarakat Kota Binjai menuangkan aspirasi melalui musrenbang atau pokok-pokok pikiran yang hanya dilaksanakan sekali dalam setahun, dengan aplikasi ini tidak terbatas dengan waktu dan frekwensinya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis, bagaimana implementasi kebijakan mengenai Implementasi Peraturan Walikota Binjai Nomor 53 tentang Penyelenggaraan Binjai *Smart City* dengan aplikasi e-Masyarakat dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan menggunakan teori Merille S. Grindle dimana variabel yang menentukan keefektifan implementasi kebijakan.

Dilihat dari ke 9 (sembilan) indikator tersebut masih ada yang kurang maksimal dalam pengimplentasiannya yaitu bagaimana persentase pelaksana program menyelesaikan tindakan atas laporan e-Masyarakat pada tahun ketiga pelaksanaannya, bagaimana Pemerintah Kota Binjai mengakomodir masyarakat Binjai yang dari segi kemampuan ekonomi mempunyai keterbatasan fasilitas teknologi informasi dan komunikasi, dan bagaimana Pemerintah Kota Binjai dalam menanggapi laporan dari e-Masyarakat tentang pembangunan infrastruktur.

Dari hasil penelitian dan pembahasan dilihat dengan aplikasi e-Masyarakat setelah berjalan 2,5 tahun mengalami grafik penurunan laporan yang terselesaikan menurun persentasenya 9%, SKPD atau instansi yang mendapatkan laporan dari masyarakat pada aplikasi e-Masyarakat yang paling banyak sebagai berikut:

Dinas Perumahan dan Pemukiman sebanyak 412 laporan dengan persentase 28%, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang sebanyak 285 laporan dengan persentase 19%, Dinas Lingkungan Hidup sebanyak 103 laporan dengan persentase 7%, Dinas Perhubungan sebanyak 96 laporan dengan persentase 7%, dan PDAM dengan 87 laporan dengan persentase 6%.

Pemerintah Kota Binjai untuk kesinambungan akan kebijakan ini tetap berlangsung dengan melakukan Pengadaan Handphone Android bagi 284 Kepala Lingkungan se-Kota Binjai dan pembuatan hotspot wifi dengan bebas *password* di Kantor Lurah dan RTH.

***Kata Kunci : Implementasi, Binjai Smart City.***



## ABSTRACT

### **IMPLEMENTATION OF BINJAI MAYOR REGULATION NUMBER 53 OF 2017 CONCERNING THE OPERATION OF BINJAI SMART CITY WITH e-MASYARAKAT APPLICATION**

**Name** : IRWAN TINDAON  
**NPM** : 171801025  
**Study Program** : Magister Ilmu Administrasi Publik  
**Adviser I** : Dr. Warjio, MA  
**Adviser II** : Dr. Isnaini, SH, M. Hum

*Electronics Masyarakat (e-Masyarakat) is a media center service provided by the City Government of Binjai to the people of Binjai City in realizing Binjai Smart City. e-Masyarakat is an electronic-based public service that can be accessed by downloading an application on android that functions to provide convenience to the public in conveying aspirations such as development proposals, complaints and problems faced by the people of Binjai City. Before the existence of PERWA, the people of Binjai City poured their aspirations through musrenbang or ideas which were only held once a year, with this application not limited to time and frequency.*

*The purpose of this research is to find out and analyze, how the implementation of policies regarding the Implementation of Binjai Mayor Regulation No. 53 concerning the Implementation of Binjai Smart City with e-Masyarakat applications in terms of improving the quality of public services.*

*The method used in this research is descriptive qualitative using the theory of Merille S. Grindle where the variables that determine the effectiveness of policy implementation.*

*Seen from the 9 (nine) indicators, there is still a lack of maximum implementation, namely how the percentage of program implementers completed actions on the e-Masyarakat report in the third year of implementation, how the City Government of Binjai accommodates the Binjai community, which in terms of economic capacity has limited information technology facilities. and communication, and how the Binjai City Government handled the e-Masyarakat report on infrastructure development.*

*From the results of research and discussion seen with the application of e-Masyarakat after running 2.5 years experienced a decrease graph reports completed decreased the percentage of 9%, SKPD or agencies that get reports from the public on the most frequent e-community applications as follows:*

*Department of Housing and Settlements totaling 412 reports with a percentage of 28%,*

*The Public Works and Spatial Planning Agency has 285 reports with a percentage of 19%, the Environmental Agency has 103 reports with a percentage of 7%, the Transportation Department has 96 reports with a percentage of 7%, and the PDAM with 87 reports with a percentage of 6%.*

*The City Government of Binjai for sustainability of this policy will continue with the Procurement of Android Mobile for 284 Heads of Environment in the City of Binjai and the creation of wifi hotspots with password-free at the Lurah and RTH Offices.*

**Key Word :** *Implementation, Binjai Smart City.*



# DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I           PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Perumusan masalah.....	7
1.3 Tujuan penelitian .....	8
1.4 Manfaat penelitian .....	8
1.5 Penelitian Terdahulu.....	9
1.6 Kerangka Pemikiran.....	10
BAB II           TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Implementasi Kebijakan Publik.....	12
2.2 Model-model Implementasi Kebijakan.....	14
2.3 <i>e-Government</i> .....	25
2.4 <i>Smart City</i> .....	30
2.5 <i>New Publik Service</i> (Pelayanan Publik Baru).....	34
2.6 Upaya meningkatkan pelayanan.....	37
BAB III          METODOLOGI PENELITIAN.....	41
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	41
3.2 Bentuk penulisan.....	48
3.3 Teknik Pemilihan Informan .....	49
3.4 Teknik pengumpulan data .....	52
3.5 Teknik analisis data.....	53
3.6 Definisi konsep dan operasional.....	55
BAB IV          HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1 Gambaran Umum Binjai <i>Smart City</i> .....	64
4.2 Cara penginstalan e-Masyarakat.....	66
4.3 Program Binjai <i>Smart City</i> melalui e-Masyarakat.....	68
4.4 Implementasi e-Masyarakat.....	71
4.5 Pembahasan.....	99
4.6 Hasil Analisa Penelitian.....	114
BAB V          KESIMPULAN DAN SARAN.....	118

5.1 Kesimpulan.....	118
5.2 Saran.....	119

DAFTAR PUSTAKA .....	120
----------------------	-----

LAMPIRAN



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1. Flowchart Kerangka Pemikiran.....	10
Gambar 2. Flow Chart Proses Politik dan Administrasi menurut Merille S. Grindle.....	23
Gambar 3. Bagan Model Implementasi Menurut Merille S. Grindle .....	24
Gambar 4. Skema <i>e-Government</i> .....	25
Gambar 5. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika.....	48
Gambar 6. Struktur Organisasi Tim Pelaksana.....	107
Gambar 7. Struktur Organisasi Dewan <i>Smart City</i> .....	111





## DAFTAR TABEL

### Halaman

Tabel 1. Informan Penelitian.....	50
Tabel2. 10 SKPD penerima laporan terbanyak pada e-Masyarakat.....	52
Tabel3. Anggaran unttuk mendukung e-Masyarakat.....	100
Tabel 4. Hasil tindakan SKPD terhadap laporan e-Masyarakat.....	112



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan komunikasi pada masa sekarang telah mengubah sebagian pola aktivitas masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Kemudahan dalam mendapatkan informasi dan melakukan komunikasi khususnya pada bidang pelayanan publik sebagai salah satu contoh dari perkembangan teknologi dan komunikasi. Hadirnya layanan publik yang berbasis pada penggunaan teknologi sejalan dengan konsep *Smart City*. Adapun penyelenggara layanan publik ini merupakan peran pemerintah setempat. Kebijakan yang mengarah pada layanan publik yang berbasis pada teknologi yakni *e-government* yang biasanya mengacu pada penggunaan teknologi informasi meliputi teknologi informasi dan komunikasi dan teknologi komunikasi berbasis web lain untuk meningkatkan dan mengembangkan efisiensi dan efektivitas pelayanan di sektor publik (Sharma dkk, 2012)

Bertambahnya jumlah penduduk dari tahun ke tahun serta terbatasnya sumber daya alam menjadikan pengelolaan kota menjadi semakin kompleks. Kondisi ini menuntut Pemerintah Daerah untuk dapat memaksimalkan potensi sumber daya yang dimiliki serta meminimalisir kendala atau masalah yang dihadapi. Konsep kota cerdas (*Smart City*) yang menjadi isu besar di kota-kota besar di seluruh dunia mendorong peran aktif dan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan kota menggunakan pendekatan *citizen centric* sehingga terjadi interaksi yang lebih dinamis dan erat antara warga dengan penyedia layanan,

dalam hal ini adalah Pemerintah Daerah. Interaksi dua arah ini akan terus berkembang dan berproses sehingga nantinya kota akan menjadi tempat yang nyaman untuk ditinggali serta tangguh dalam merespon perubahan dan tantangan yang baru dengan lebih cepat.

Arti “cerdas” menurut Nam, Taewoo and Theresa A. Pardo. 2011 adalah: (1) dalam bidang perencanaan kota, “cerdas” diartikan sebagai strategis, terutama dalam memilih prioritas, arah, kebijakan dan sebagainya, dan (2) terkait teknologi, maka “cerdas” mengandung prinsip komputasi otomatis (*self-configuration, self-healing, self-protection, self-optimization*); ditunjukkan antara lain memiliki *sensors* dan *actuators*. Lebih lanjut lagi, secara sederhana sebuah kota cerdas (*Smart City*) adalah kota yang sistem manajemen kotanya secara otomatis mampu memberitahu: (1) bahwa sedang timbul suatu masalah perkotaan (diberitahu oleh sensor yang dipasang di kota), (2) bahwa akan timbul suatu masalah perkotaan (diberitahu oleh sensor dan sistem prediksi), dan (3) sistem manajemen perkotaan mampu memberikan usulan tindakan otomatis (dimungkinkan oleh sistem *actuator*) atau tidak-otomatis untuk mengatasi masalah (Nam, Taewoo and Theresa A. Pardo. 2011).

Schaffers, Hans (2010) menyebutkan bahwa kota akan menjadi pintar apabila investasi pada sumber daya manusia, modal sosial serta infrastruktur sistem komunikasi tradisional dan modern dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan kehidupan yang berkualitas dengan pengelolaan sumber daya alam yang bijaksana, melalui tata pemerintahan yang partisipatif.

Di samping itu, Cohen (2012) membagi *Smart City* menjadi 6 dimensi, yaitu: (1) *Smart economy*; (2) *Smart mobility*; (3) *Smart environment*; (4) *Smart people*; (5) *Smart living*; dan (6) *Smart governance*.

Pada implementasi e-Masyarakat dengan aplikasi android disini Pemerintah Kota Binjai penekanan pada *Smart Governance* dan *Smart People* dimana Pemerintah Kota Binjai dengan layanan media center e-Masyarakat sebagai penyelenggara menganut dimensi *Smart Governance* memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat dan efisien sedangkan masyarakat Binjai diharapkan tercipta menjadi masyarakat yang *smart people* mempergunakan aplikasi e-Masyarakat yang dapat berupa ide-ide/gagasan, aduan, keluhan permasalahan kepada Pemerintah Kota Binjai.

Era teknologi informasi dan komunikasi yang semakin canggih memberikan kontribusi dalam pengelolaan perkotaan. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pengelolaan perkotaan (pengelolaan perkotaan berbasis TIK) diharapkan dapat mempermudah, meningkatkan efisiensi, dan meningkatkan efektivitas kegiatan pengelolaan perkotaan. Di samping itu, dengan berkembangnya TIK dan meningkatnya peran ruang virtual, ruang absolut (berkaitan dengan tempat, konsentrasi, dan distribusi) menjadi tidak harus ditekankan lagi keberadaanya (Rachmawati, 2014).

Sebelum dikenal adanya istilah *Smart Government*, *e-government* hadir terlebih dahulu untuk meningkatkan kualitas dan efektifitas pelayanan publik. Namun dalam penerapannya, pelayanan *e-government* masih bersifat eksklusif yang artinya masih terpisah-pisah untuk tiap layanan dan instansi. Dan untuk mengatasi kekurangan tersebut, hadirlah *Smart Government* yang memiliki sistem pelayanan

publik yang terpusat dan terintegrasi sehingga menghadirkan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat suatu organisasi pemerintahan pasti memerlukan unsur manusia didalamnya, karena manusia berperan aktif dan dominan pada setiap aktifitas pelayanan dalam kapasitasnya sebagai perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya pelayanan yang baik dan cepat. Siagian (2008: 21) mengungkapkan, bahwa: “Manusia merupakan unsur terpenting dalam organisasi, sekaligus merupakan “miliknya” yang paling berharga”.

Hal yang sama juga dikemukakan oleh Zainun (2006: 9) bahwa: “Betapapun baiknya sarana dan prasarana (sumber daya manajemen selain manusia) yang dimiliki oleh organisasi tidak akan banyak memiliki arti bagi tercapainya tujuan organisasi jika tanpa unsur manusianya”. Dengan demikian jelaslah, bahwa manusia (*human*) merupakan unsur terpenting dalam suatu organisasi.

Dengan penambahan kepadatan penduduk kota tersebut, kualitas pengelolaan kota membutuhkan penggunaan visi dan cara berpikir baru dengan memanfaatkan dan mengkapitalisasi berbagai potensi dan peluang yang ditawarkan oleh revolusi teknologi (Dameri at al., 2014). Salah satu gagasan yang dipandang mampu memenuhi solusi tersebut adalah *Smart City* (Chourabi at al., 2012). Abad 20 ditandai oleh dua hal paling fenomenal, urbanisasi dan teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi yang lahir di tahun 80-an dan 90-an ini banyak berkontribusi untuk penanganan masalah-masalah perkotaan (Dameri at al., 2014).

Salah satu tugas pemerintahan yaitu memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat adalah menanggapi permasalahan yang muncul di masyarakat

baik permasalahan primer maupun sekunder. Sekarang ini permasalahan di masyarakat sering tidak ditanggapi ataupun lambat ditanggapi oleh pemerintah daerah.

Penyelesaian terhadap permasalahan masyarakat yang berkualitas menjadi salah satu perwujudan dari ciri tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Kinerja pelayanan terhadap permasalahan masyarakat sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, membangun sistem manajemen pusat pengaduan masyarakat yang handal adalah kewajiban bagi Pemerintah Daerah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Tidak mengherankan kalau perbaikan kualitas penanganan permasalahan masyarakat menjadi salah satu alasan mengapa Pemerintah Pusat mendesentralisasikan kewenangan penyelenggaraan penanganan permasalahan masyarakat kepada Pemerintah Daerah.

Munculnya kebutuhan terhadap pelayanan publik yang “bersih” membuat pemerintah merasa perlu untuk membuat kebijakan yang dapat digunakan sebagai acuan Pemerintah Kota Binjai yaitu membuat aplikasi yang berbasis website yang menghimpun usulan-usulan pembangunan, aduan dan permasalahan yang dihadapi masyarakat Kota Binjai, sebagaimana Kota Binjai sebagai tempat tinggal, sebagai aktifitas perekonomian, dan lain-lain.

Aplikasi ini memudahkan masyarakat untuk berinteraksi dengan Pemerintah Kota Binjai terkait dengan keadaan disekitarnya dan penanganan yang dilakukan Pemerintah Kota Binjai harus ada tindakan yang dilakukan selesai dalam 24 jam atau minimal memberikan jawaban solusi dari permasalahan jika memang penyelesaian membutuhkan waktu.

Aplikasi ini juga dapat digunakan sebagai media pengumuman dari Pemerintah Kota Binjai dengan mitranya seperti Kepolisian, PLN, BPN, PDAM, Kemenag dan instansi vertikal lainnya.

e-Masyarakat merupakan suatu inovasi pelayanan guna mendekatkan jarak antara pemerintah sebagai penyedia layanan dengan masyarakat sebagai penerima layanan, yang sejatinya didasari oleh adanya pendelegasian kewenangan dari

Walikota kepada Dinas Komunikasi dan Informatika. Adapun beberapa syarat yang harus dipenuhi agar Dinas Komunikasi dan Informatika dapat dijadikan sebagai penyelenggara Binjai *Smart City* (berdasarkan Peraturan Walikota Binjai Nomor 53 Tahun 2017), yaitu:

1. Syarat Substantif, yaitu adanya pendelegasian kewenangan dari Walikota kepada Dinas Komunikasi dan Informatika yang meliputi bidang Penyelenggaraan Binjai *Smart City* dengan aplikasi e-Masyarakat yang ditetapkan melalui Peraturan Walikota;
2. Syarat Administratif, yang meliputi adanya standar pelayanan dan uraian tugas personil Dinas Komunikasi dan Informatika yang ditetapkan melalui Peraturan Walikota;
3. Syarat Teknis, yang meliputi sarana dan prasarana, serta adanya pelaksana teknis yang disesuaikan dengan kemampuan anggaran daerah.

Aplikasi e-Masyarakat Binjai yang dilaksanakan diharapkan akan merubah sistem pelayanan dari sistem konvensional menjadi sistem terpadu dengan harapan dapat mengoptimalkan peran Pemerintah Kota dalam fungsi pelayanan guna meningkatkan kualitas layanan publik dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Karena selama ini pelayanan penanganan permasalahan masyarakat yang diberikan kepada masyarakat dirasakan masih jauh dari kata baik dan selain itu juga dapat mengurangi permasalahan dari beban biaya yang ditanggung masyarakat mulai dari kendala jarak, jangkauan, waktu, sarana angkutan dan biaya untuk mendapatkan pelayanan berbagai usulan-usulan pembangunan, aduan dan permasalahan yang dihadapi masyarakat Kota Binjai.

Saat ini implementasi telah berjalan dalam kurun waktu 2,5 tahun tentu ada aspek-aspek yang akan kita lihat yang belum berjalan sesuai dengan teori Merille S. Grindle seperti dari segi pelaporan di e-Masyarakat itu apakah sudah semua dapat ditangani SKPD pelaksana dan bagaimana perkembangan tindakan Pemerintah Kota Binjai dari tahun pertama sampai saat ini sudah menjelang tahun ketiga. Atas fenomena aspek-aspek yang diataslah maka penelitian ini diharapkan dapat menjawabnya. Dan kemudian penulis mengangkatnya dengan judul **“Implementasi Peraturan Walikota Binjai Nomor 53 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Binjai *Smart City* dengan aplikasi e-Masyarakat.**

## 1.2. Perumusan Masalah

Sebelum adanya aplikasi e-Masyarakat Binjai, masyarakat Kota Binjai secara konvensional hanya menyampaikan usulan-usulan pembangunan, aduan dan permasalahan yang dihadapi hanya melalui musrenbang baik musrenbang tingkat kelurahan, kecamatan dan kota yang difasilitasi oleh Pemerintah Kota Binjai dan Pokok-pokok pikiran (POKIR) dalam reses yang difasilitasi oleh DPRD Kota Binjai, yang mana ini hanya sekali dalam satu tahun, selama rentang waktu satu tahun itu masyarakat tidak mempunyai layanan media center maka e-Masyarakat hadir ditengah-tengah masyarakat untuk memfasilitasi hal tersebut.

Berdasarkan keadaan tersebut maka rumusan masalah yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah: bagaimana implementasi kebijakan mengenai Implementasi Peraturan Walikota Binjai Nomor 53 tentang Penyelenggaraan Binjai *Smart City* dengan aplikasi e-Masyarakat dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan publik?



### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah untuk mendapatkan pandangan yang kongkrit mengenai hal-hal sebagai berikut:

Untuk mengetahui dan menganalisis, bagaimana implementasi kebijakan mengenai Implementasi Peraturan Walikota Binjai Nomor 53 tentang Penyelenggaraan Binjai *Smart City* dengan aplikasi e-Masyarakat dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Secara umum ada 2 (dua) hal yang diharapkan dari hasil penelitian ini yaitu:

1. Hasil penelitian ini juga diharapkan berguna sebagai bahan informasi bagi Pemerintah Kota Binjai dalam hal implementasi kebijakan Pelayanan e-Masyarakat sebagai media center dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Binjai dan sejauh mana kebijakan e-Masyarakat telah terlaksana. Disamping itu, hasil penelitian ini dijadikan bahan masukan dan evaluasi maupun revisi kebijakan dimasa mendatang sehingga kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan sesuai dengan tuntutan dan dinamika masyarakat serta bahan masukan bagi daerah-daerah lain yang belum melaksanakannya
2. Sebagai salah satu landasan untuk menggali nilai-nilai yang dapat dijadikan pola dalam memperluas wawasan akademis dan intelektual bagi peneliti, terutama yang berhubungan dengan implementasi kebijakan e-Masyarakat dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Binjai.

## 1.5 Penelitian Terdahulu

Sebagai pembanding dan bahan bagi peneliti dalam menjabarkan Implementasi Kebijakan media center dengan aplikasi merujuk pada beberapa penelitian sebelumnya yang menghasilkan beberapa kesimpulan:

1. Pada penelitian Dwita Widyaningsih (2013) yang berjudul Kota Surabaya Menuju *Smart City* melihat pada titik merumuskan tahapan-tahapan pembangunan dalam proses pembangunan Kota Surabaya menuju *Smart City* dan menemukan struktur (pondasi/pilar) proses pembangunan Kota Surabaya.
2. Pada Penelitian Andi Zulkifli Daido (2015) yang berjudul Analisis Program *Smart City* di Kota Makassar melihat pada titik kurangnya pelayanan publik dengan sistem elektronik di Kecamatan Panakukkang yang ditunjuk sebagai *Pilot Project* belum berjalan. Hal ini diakibatkan oleh minimnya sumberdaya manusia dan anggaran yang tersedia untuk implementasi dari program ini. Selain itu, keterbatasan infrastruktur seperti komputer yang hanya ada satu unit per kelurahan, tidak adanya jaringan internet.
3. Pada Penelitian Welvina, Yuliza (2018) yang berjudul *Implementasi Program Binjai Smart City Melalui elektronik Dokter (e-Dokter) di Kota Binjai* melihat pada kurangnya berjalan aplikasi ini karena tidak dilibatkan dokter-dokter yang bertugas di Rumah Sakit yang merupakan pelaksana dari aplikasi ini ditambah lagi kultur dari para dokter yang tidak disiplin dalam jam masuk kerja, dan juga tidak ada pelatihan khusus bagi elemen pegawai yang terkait misalnya pegawai di puskesmas-puskesmas Kota Binjai tidak mengetahui

akan keberadaan aplikasi ini sehingga jika ada masyarakat yang bertanya akan aplikasi ini mereka tidak tahu bagaimana menanganinya.

### 1.6 Kerangka Pemikiran

Kinerja instansi pemerintah merupakan gambaran mengenai tingkat capaian sasaran ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi dan misi strategis instansi pemerintah yang menghasilkan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Salah satu kebijakan Pemerintah Kota Binjai di bidang pelayanan publik adalah Peraturan Walikota Binjai Nomor 53 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Binjai *Smart City*. Dalam penelitian ini, Implementasi Program Binjai *Smart City* melalui e-Masyarakat di Kota Binjai dapat dideskripsikan dengan model analisis kebijakan dari model Merille S. Grindle yang disebut dengan *Implementation as A Political and Administration Process*. Model ini terdiri dari beberapa variabel yakni :

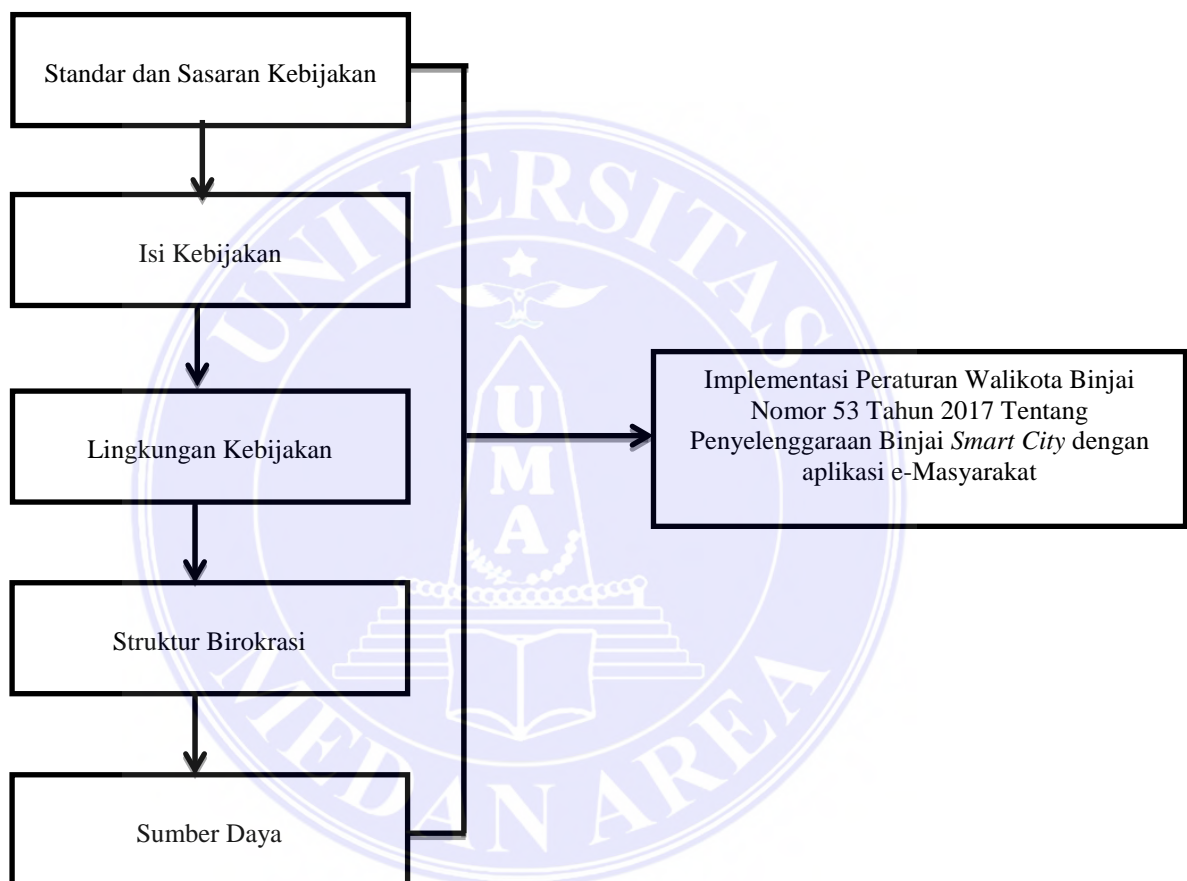
A. Isi Kebijakan (*Content of Policy*), dengan indikator sebagai berikut;

- a. Kepentingan-kepentingan yang mempengaruhi
- b. Jenis manfaat yang bisa diperoleh
- c. Derajat Perubahan yang ingin dicapai
- d. Letak Pengambilan Keputusan
- e. Pelaksana Program
- f. Sumber-sumber daya yang digunakan.

B. Konteks Implementasi (*Context of Policy*), dengan indikator sebagai berikut:

- a. Kekuasaan, kepentingan-kepentingan dan program dari aktor yang terlibat.
- b. Karakteristik lembaga dan rezim yang berkuasa.
- c. Tingkat kepatuhan dan adanya respon dari pelaksana.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dibuat suatu sistem kerangka pemikiran penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Flow Chart Kerangka Pemikiran Penelitian

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Implementasi Kebijakan Publik

Kebijakan yang telah direkomendasikan untuk dipilih oleh pembuat kebijakan bukanlah jaminan bahwa kebijakan tersebut pasti berhasil dalam implementasinya. Banyak variabel yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi baik yang bersifat individual maupun kelompok atau institusi. Implementasi dari suatu program melibatkan upaya-upaya pembuat kebijakan untuk mempengaruhi perilaku birokrat sebagai pelaksana kebijakan.

Birokrasi sebagai perpanjangan tangan dari pemerintah berfungsi sebagai pelaksana kebijakan. Birokrasi melaksanakan tugas maupun fungsi pemerintah dari hari ke hari tentunya membawa dampak pada warganegarannya. Peranan birokrasi sangat menentukan keberhasilan dari program yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Sinergitas antara pembuat kebijakan dengan birokrasi atau dengan kata lain dinas sebagai implementator sangat penting guna pencapaian tujuan kebijakan.

Winarno dalam bukunya yang berjudul *Teori dan Proses Kebijakan Publik* menjelaskan pengertian implementasi kebijakan, sebagai berikut: “Implementasi kebijakan merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan” (Winarno, 2005:101).

Selanjutnya Nugroho (2014: 657) menjelaskan implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut.

Definisi tersebut menjelaskan bahwa implementasi kebijakan merupakan pelaksanaan kegiatan administratif yang legitimasi hukumnya ada. Pelaksanaan kebijakan melibatkan berbagai unsur dan diharapkan dapat bekerjasama guna mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.

Pendapat Winarno tersebut sejalan dengan pendapat Nugroho dalam bukunya yang berjudul *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi* yang mengemukakan bahwa: Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut. (Nugroho, 2004: 158).

Implementasi kebijakan menurut pendapat di atas, tidak lain berkaitan dengan cara agar kebijakan dapat mencapai tujuan kebijakan tersebut melalui bentuk program-program serta melalui *derivate*. *Derivate* atau turunan dari kebijakan publik yang dimaksud yaitu melalui proyek intervensi dan kegiatan intervensi.

Secara tegas Edwards III (2002: 1) menyatakan *without effective implementation the decision of policy makers will not be carried out successfully*. Melalui implementasi yang efektif sebuah kebijakan dapat berhasil mencapai tujuannya. Dikemukakan Nugroho (2004: 625) bahwa implementasi menyumbang 60% keberhasilan dari sebuah kebijakan, perencanaan 20% dan 20% lagi sisanya adalah pengendalian implementasi. Perencanaan atas sebuah kebijakan yang baik akan berperan menentukan hasil yang baik, namun sebaik apapun sebuah kebijakan jika implementasinya tidak konsisten dengan konsep maka kebijakan yang baik tersebut tidak akan memiliki makna.

Banyak peneliti yang menemukan bahwa dari konsep-konsep perencanaan, rata-rata konsistensi implementasi antara 10 – 20%. Dari sini dapat dilihat bahwa konsistensi implementasi dari konsep memiliki arti yang penting karena dapat menentukan keberhasilan perencanaan mencapai tujuannya. Jadi semakin konsisten implementasi dengan perencanaannya maka implementasi tersebut semakin efektif.

## 2.2 Model-Model Implementasi Kebijakan

Untuk menjalankan proses kegiatan di dalam tahapan implementasi kebijakan, ada beberapa model-model implementasi kebijakan yang bisa digunakan agar sebuah kebijakan dapat dilaksanakan dengan tepat dan hasilnya sesuai dengan tujuan-tujuan yang dirumuskan sebelumnya.

Adapun model-model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh ahli ialah:

### 2.2.1 Model Implementasi Kebijakan Van Meter dan Van Horn

Model proses implementasi yang diperkenalkan Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn tidak dimaksudkan untuk mengukur dan menjelaskan hasil-hasil akhir dari kebijakan pemerintah, tetapi untuk mengukur dan menjelaskan yang dinamakan pencapaian program. Perlu diperhatikan bahwa pelayanan dapat diberikan tanpa mempunyai dampak substansial pada masalah yang diperkirakan berhubungan secara efektif, tetapi gagal memperoleh dampak substansial karena keadaan-keadaan lainnya. Oleh karena itu, pelaksanaan program yang berhasil mungkin merupakan kondisi yang diperlukan sekalipun tidak cukup bagi pencapaian hasil akhir secara positif (Winarno, 2002: 103).

Menurut model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn (dalam Agustino 2008: 141-144), terdapat 6 variabel yang mempengaruhi kinerja kebijakan publik, yaitu:

1. Ukuran Dasar dan Tujuan Kebijakan (Sasaran Kebijakan) Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya jika dan-hanya-jika ukuran dan tujuan dari kebijakan memang realistis dengan sosio-kultur yang mengada dilevel pelaksana kebijakan. Ketika ukuran kebijakan atau tujuan kebijakan terlalu ideal (bahkan terlalu utopis) untuk dilaksanakan di level warga, maka agak sulit memang merealisasikan kebijakan publik hingga titik yang dapat dikatakan berhasil.

2. Sumber-Sumber Kebijakan (Sumber Daya)

Keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia merupakan



sumber daya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Tahap-tahap tertentu dari keseluruhan proses implementasi menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara politik. Tetapi ketika kompetensi dan kapabilitas dari sumber-sumber daya itu nihil, maka kinerja kebijakan publik sangat sulit diharapkan. Tetapi diluar sumber daya manusia, sumber daya lain perlu diperhitungkan juga ialah sumber daya finansial dan sumber daya waktu. Karena sumber daya yang diminta dan dimaksud Van Meter dan Van Horn adalah ketiga bentuk sumber daya tersebut.

### 3. Karakteristik Agen Pelaksana

Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang akan terlibat pengimplementasian kebijakan publik. Hal ini sangat penting karena kinerja implementasi kebijakan (publik) akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya. Selain itu, cakupan atau luas wilayah implementasi kebijakan perlu juga diperhitungkan manakala hendak menentukan agen pelaksana. Semakin luas cakupan implementasi kebijakan, maka seharusnya semakin besar pula agen yang dilibatkan.

### 4. Sikap/Kecenderungan (Disposisi) para Pelaksana.

Sikap penerimaan atau penolakan dari (agen) pelaksana akan sangat banyak mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya kinerja implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi oleh karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat mengenai betul persoalan dan

permasalahan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan yang akan implementor laksanakan adalah kebijakan dari atas (*top down*) yang sangat mungkin para pengambil keputusan tidak pernah mengetahui (bahkan tidak mampu menyentuh) kebutuhan, keinginan, atau permasalahan yang warga ingin selesaikan.

#### 5. Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana

Koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan publik. Semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi dan begitu pula sebaliknya.

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

Hal terakhir yang perlu diperhatikan guna menilai kinerja implementasi publik dalam perspektif yang ditawarkan oleh Van Meter dan Van Horn adalah sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi biang keladi dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Karena itu, upaya untuk mengimplementasikan kebijakan harus pula memperhatikan kekondusifan kondisi lingkungan eksternal.

Sementara itu model implementasi kebijakan dari Van Meter dan Van Horn (dalam Indiahono 2009:38) menetapkan beberapa variabel yang diyakini dapat mempengaruhi implementasi dan kinerja kebijakan.

Beberapa variable tersebut adalah sebagai berikut:

1. Standar dan sasaran kebijakan pada dasarnya adalah apa yang hendak dicapai

oleh program atau kebijakan, baik yang berwujud maupun tidak, jangka pendek, menengah, atau panjang. Kejelasan dan sasaran kebijakan harus dapat dilihat secara spesifik sehingga di akhir program dapat diketahui keberhasilan atau kegagalan dari kebijakan atau program yang dijalankan.

2. Kinerja kebijakan merupakan penilaian terhadap pencapaian standar dan sasaran kebijakan yang telah ditetapkan di awal.
3. Sumber daya menunjuk kepada seberapa besar dukungan finansial dan sumber daya manusia untuk melaksanakan program atau kebijakan.
4. Komunikasi antar badan pelaksana, menunjuk kepada mekanisme prosedur yang dicanangkan untuk mencapai sasaran dan tujuan program.
5. Karakteristik badan pelaksana, menunjuk seberapa besar daya dukung struktur organisasi, nilai-nilai yang berkembang, hubungan dan komunikasi yang terjadi di internal birokrasi.
6. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik, menunjuk bahwa lingkungan dalam ranah implementasi dapat mempengaruhi kesuksesan implementasi kebijakan itu sendiri.
7. Sikap pelaksana, menunjuk bahwa sikap pelaksana menjadi variable penting dalam implementasi kebijakan. Seberapa demokratis, antusias dan responsive terhadap kelompok sasaran dan lingkungan.

### **2.2.2 Model Implementasi Kebijakan Hoodwood dan Gun**

Model kedua adalah model Brian W. Hoogwood dan Lewis A. Gun (dalam Nugroho 2014: 668). Menurut kedua pakar ini, untuk melakukan implementasi kebijakan diperlukan beberapa syarat sebagai berikut:

1. Syarat pertama berkenaan dengan jaminan bahwa kondisi eksternal yang dihadapi oleh lembaga/badan pelaksana tidak akan menimbulkan masalah yang besar.
2. Syarat kedua adalah, apakah untuk melaksanakannya tersedia sumber daya yang memadai, termasuk sumberdaya waktu.
3. Syarat ketiga apakah perpaduan sumber-sumber yang diperlukan benar-benar ada.
4. Syarat keempat adalah apakah kebijakan yang akan diimplementasikan didasari hubungan kausal yang andal.
5. Syarat kelima adalah seberapa banyak hubungan kausalitas yang terjadi.
6. Syarat keenam adalah apakah hubungan saling ketergantungan kecil.
7. Syarat ketujuh adalah pemahaman yang mendalam dan kesepakatan terhadap tujuan.
8. Syarat kedelapan adalah bahwatugas-tugas telah dirinci dan
9. ditempatkan dalam urutan yang benar.
10. Syarat kesembilan adalah komunikasi dan koordinasi yang sempurna.
11. Syarat kesepuluh adalah bahwa pihak-pihak yang memiliki wewenang kekuasaan dapat menuntut dan mendapatkan kepatuhan yang sempurna.

### **2.2.3 Model Implementasi Kebijakan Merille S. Grindle**

Model ketiga adalah adalah model Merille S. Grindle (dalam Nugroho 2014: 671). Model Merille S. Grindle ditentukan oleh isi kebijakan dan konteks implementasinya. Ide dasarnya adalah bahwa setelah kebijakan ditransformasikan, maka implementasi kebijakan dilakukan.

Keberhasilannya ditentukan mencakup:

- a. Kepentingan-kepentingan yang melandasi kebijakan.
- b. Manfaat yang bisa ingin dicapai.
- c. Perubahan yang ingin dicapai.
- d. Letak Pengambilan Keputusan.
- e. Pelaksana Program.
- f. Sumber-sumber daya yang digunakan.

Sementara itu konteks implementasinya adalah :

- a. Dari segi wewenang, strategi apa yang dilakukan untuk memenuhi kepentingan-kepentingan dan program dari aktor yang terlibat.
- b. Karakteristik lingkungan masyarakat yang diharapkan.
- c. Tingkat kepatuhan dan daya tanggap dari pelaksana.

Keberhasilan implementasi kebijakan juga sangat ditentukan oleh tingkat implementability kebijakan itu sendiri, yaitu yang terdiri dari *Content of Policy and Context of Policy*, Grindle (dalam Agustino, 2006: 1168).

### **1. Content of Policy**

- a. Kepentingan-kepentingan yang mempengaruhi, berkaitan dengan berbagai kepentingan yang mempengaruhi suatu implementasi kebijakan, indikator ini berargumen bahwa suatu kebijakan dalam pelaksanaannya pasti melibatkan banyak kepentingan, dan sejauh mana kepentingan-kepentingan tersebut membawa pengaruh terhadap implementasinya.
- b. Jenis manfaat yang bisa diperoleh.

Pada poin ini *Content of Policy* berupaya untuk menunjukkan atau menjelaskan

bahwa suatu kebijakan harus terdapat beberapa jenis manfaat yang menunjukkan dampak positif yang dihasilkan oleh pengimplementasian kebijakan yang handal dilaksanakan.

c. Derajat perubahan yang ingin dicapai.

Setiap kebijakan mempunyai target yang hendak dan ingin dicapai. Adapun yang ingin dijelaskan dalam poin ini adalah bahwa seberapa besar perubahan yang hendak atau ingin dicapai melalui suatu implementasi kebijakan harus mempunyai skala yang jelas.

d. Letak pengambilan keputusan.

Pengambilan keputusan dalam suatu kebijakan mempunyai peranan penting dalam pelaksanaan suatu kebijakan, maka pada bagian ini harus dijelaskan dimana letak pengambilan keputusan dari suatu kebijakan yang hendak di implementasikan.

d. Pelaksana program.

Dalam menjalankan suatu kebijakan atau program harus didukung dengan adanya pelaksana kebijakan yang kompeten dan kapabel demi keberhasilan suatu kebijakan. Hal ini harus terdata atau terpapar dengan baik.

e. Sumber-sumber daya yang digunakan.

Pelaksanaan suatu kebijakan harus didukung oleh sumber-sumber daya yang mendukung agar pelaksanaannya berjalan dengan baik.

## **2. Context of Policy**

a. Kekuasaan, kepentingan-kepentingan dan program dari aktor yang terlibat.

Dalam suatu kebijakan perlu diperhitungkan pula kekuatan atau kekuasaan,

kepentingan-kepentingan serta program yang digunakan oleh para aktor guna memperlancar jalannya pelaksanaan suatu implementasi kebijakan. Bila hal ini tidak diperhitungkan dengan matang, besar kemungkinan program yang hendak di implementasikan akan jauh panggang dari api.

b. Karakteristik lembaga dan rezim yang berkuasa.

Lingkungan dimana suatu kebijakan dilaksanakan juga berpengaruh terhadap keberhasilannya, maka pada bagian ini ingin dijelaskan karakteristik dari lembaga yang akan turut mempengaruhi suatu kebijakan.

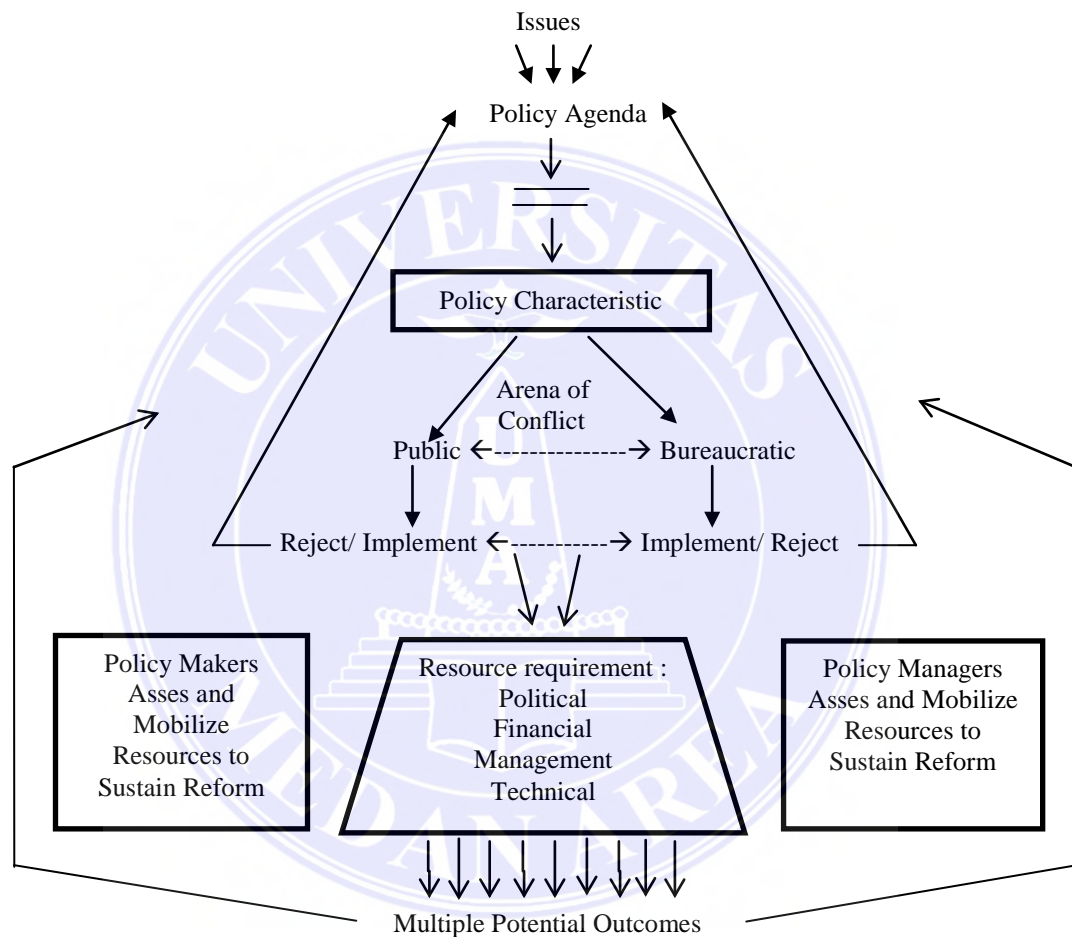
c. Tingkat kepatuhan dan adanya respon dari pelaksana.

Hal lain yang dirasa penting dalam proses pelaksanaan suatu kebijakan adalah kepatuhan dan respon dari para pelaksana. Maka yang hendak dijelaskan pada poin ini, sejauh mana kepatuhan dan respon dari pelaksana dalam menanggapi suatu kebijakan.

Pelaksanaan kebijakan yang ditentukan oleh isi atau konten dan lingkungan atau konteks yang diterapkan, maka akan dapat diketahui apakah para pelaksana kebijakan dalam membuat sebuah kebijakan sesuai dengan apa yang diharapkan, juga dapat diketahui apakah suatu kebijakan dipengaruhi oleh suatu lingkungan, sehingga tingkat perubahan yang diharapkan terjadi.

Grindle (dalam Akib, Header, 2009: 7) memperkenalkan model implementasi sebagai proses politik dan administrasi. Model tersebut menggambarkan proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh beragam aktor, dimana keluaran akhirnya ditentukan oleh materi program yang telah dicapai maupun melalui interaksi para pembuat keputusan dalam konteks politik

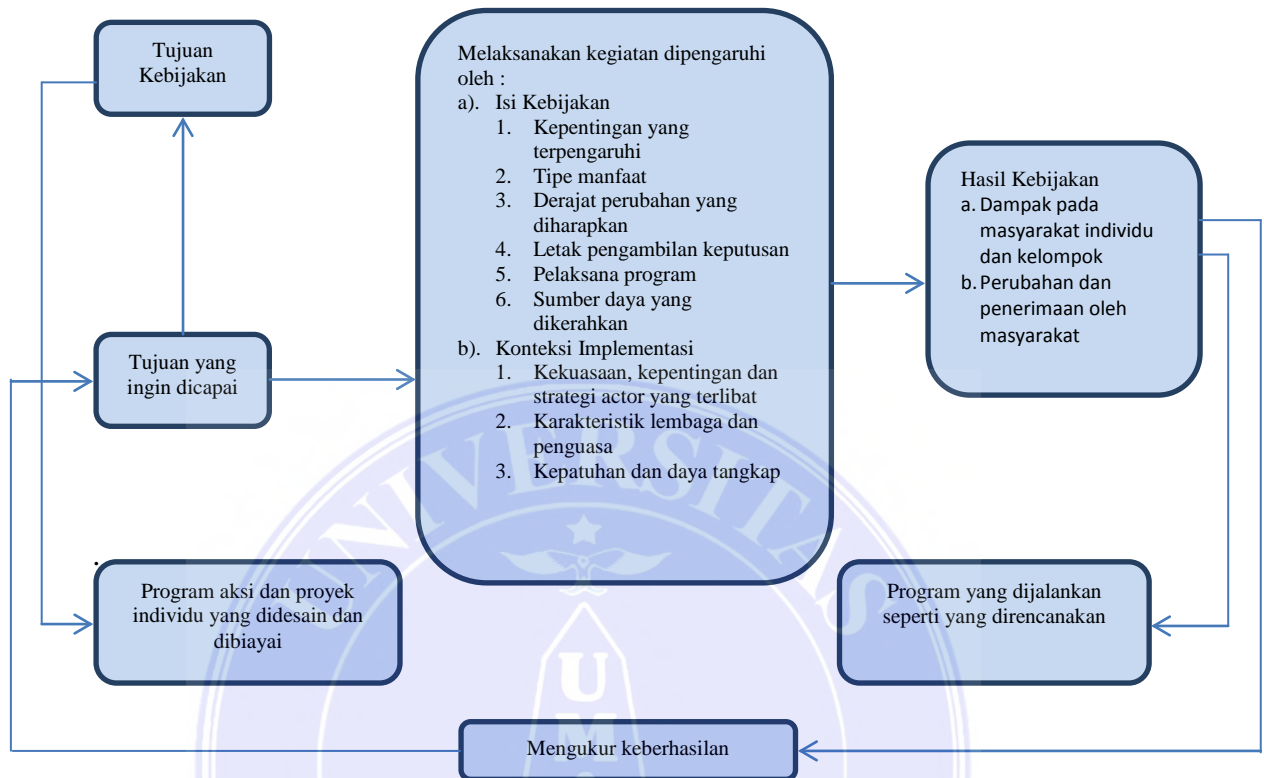
administratif. Proses politik dapat terlihat melalui proses pengambilan keputusan yang melibatkan berbagai aktor kebijakan, sedangkan proses administrasi terlihat melalui proses umum mengenai aksi administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu.



Gambar 2. Flowchart Proses Politik dan Administrasi menurut Merille S. Grindle



**Gambar 3. Bagan Model Implementasi Menurut Merille S. Grindle**



Sumber : Grindle (dalam Akib, Header, 2009: 7)

Dalam membahas permasalahan penelitian, peneliti menggunakan teori dari Merille S. Grindle dengan sembilan variabel yang menurut peneliti dapat mencakup dan menjelaskan semua permasalahan yang ada dilapangan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori Merille S. Grindle untuk menjawab permasalahan tentang aplikasi e-Masyarakat, indikator yang ditawarkan oleh teori ini diharapkan mampu menjawab permasalahan dari bentuk yang terkecil sampai yang kompleks. Dalam teori ini juga akan membantu peneliti menjelaskan apakah pelaksanaan e-Masyarakat sesuai dengan isi kebijakan yang dibuat dan apakah pengaruh-pengaruh dari konten atau lingkungan juga mendominasi dalam pelaksanaannya. Teori ini juga lebih menekankan pada konteks pelaksana aplikasi e-Masyarakat bukan pada kelompok sasaran aplikasi tersebut.

## 2.3 *e-Government*

### 2.3.1 Pengertian *e-Government*

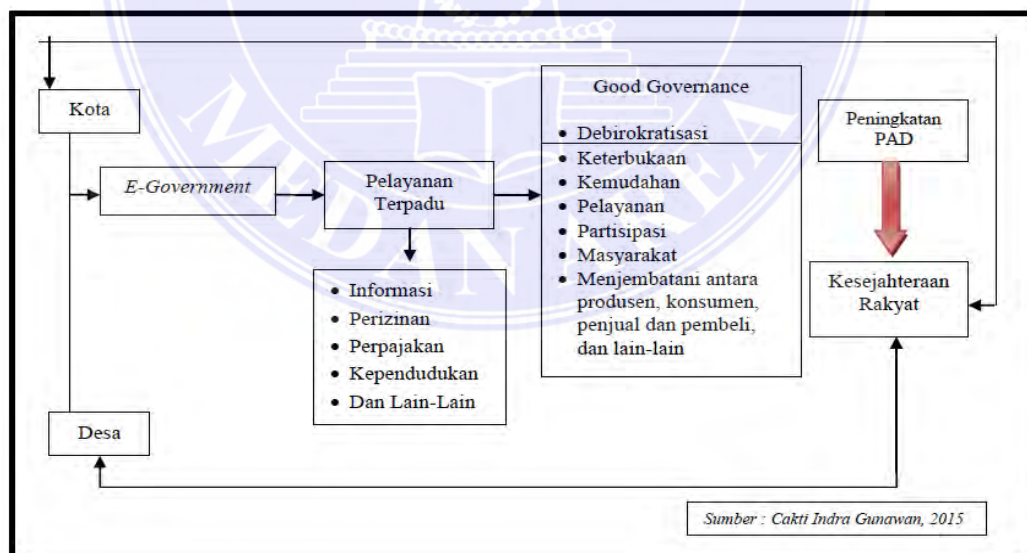
Saat ini *e-Government* dinilai sebagai langkah kemajuan dalam merubah sistem pemerintah yang selama ini dinilai berbelit-belit. Dalam segi pelayanan publik ternyata *e-Government* mampu memberikan manfaat yang mencakup kenyamanan lokasi maupun waktu, serta kecepatan dalam proses. Sistem *e-Government* juga bisa mengarah pada transparansi yang lebih besar atau juga mengurangi banyaknya mal administrasi yang sering terjadi di pemerintahan.

Istilah *e-Government* mengacu pada cukup banyak definisi. Secara umum, istilah yang berawalan “e” biasanya memiliki nuansa teknologi internet sebagai sarana utama yang menggantikan media konvensional. Mengingat bahwa esensi tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan publik, maka konsep *e-Government* akan mengandung arti pada bagaimana pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan berbagai media teknologi, terutama internet, untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan berbagai media teknologi, terutama internet, untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagai “customer”-nya (Arianto, 2015:20).

*e-Government* adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi yang diharapkan mampu meningkatkan performance pemerintah dan memenuhi ekspektasi masyarakat akan peningkatan kualitas pemerintah (Rohman, 2008:87). *e-Government* juga merupakan sekumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalisasikan proses pelayanan publik yang efisien, transparan dan efektif

(Hardiansyah, 2011:107).

Pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik, pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara. Berikut skema *e-Government* terlihat pada gambar berikut :



**Gambar 4. Flowchart Skema *e-Government***

### 2.3.2 Tujuan dan Manfaat *e-Government*

*e-Government* adalah bentuk pemanfaat teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakatnya

dalam memberikan pelayanan yang cepat, mudah dan tepat. Selain itu dengan adanya *e-Government* pemerintah juga bisa memudahkan urusannya dalam proses pemerintahan yang demokratis. Banyak manfaat yang didapatkan dari adanya *e-Government* salah satunya untuk meningkatkan efisien internal, dan peningkatan efisiensi kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik secara manual.

Dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *electronic Government*, dimana dalam hal ini *e-Government* diarahkan untuk mencapai empat tujuan yaitu:

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat secara luas serta dapat terjangkau diseluruh wilayah pada setiap saat, tanpa dibatasi waktu dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan mempercepat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonomi.

Selain adanya tujuan dari Instruksi Presiden, dalam perkembangannya, *e-Government* memberikan banyak manfaat bagi pemerintah maupun masyarakat. Menurut Indrajit (Indrajit, 2002:5) ada beberapa manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-Government* bagi suatu negara antara lain:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholdernya* (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektifitas dan efisiensi diberbagai bidang kehidupan bernegara
2. Meningkatkan transparasi, control dan akuntabilitas pemerintah dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak berkepentingan.
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan perubahan global dan trend yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengembalian berbagai kebijakan public secara merata dan demokratis.

### 2.3.3 Tipe-Tipe Relasi *e-Government*

Disebutkan dalam Indrajit (2002: 41) terdapat empat tipe relasi *e-Government* adalah sebagai berikut:

1. *Government to Citizen (G2C)*, dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahannya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.
2. *Government to Business (G2B)*, dimana pemerintah membangun relasi yang baik dengan kalangan bisnis dengan menyediakan aplikasi situs yang berisi data dan informasi yang dapat diakses dengan mudah oleh kalangan bisnis sehingga dapat memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan aplikasi berbasis web untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan ke pemerintah dan melakukan pembayaran melalui internet.
3. *Government to Government (G2G)*, dimana pemerintah membangun suatu aplikasi sehingga pemerintah dalam suatu negara dapat berinteraksi dengan pemerintah negara lain. Contohnya hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan jumlah kedutaan-kedutaan besar atau atau konsulat jendral untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang berada di tanah air.
4. *Government to Employes (G2E)*, dimana aplikasi ini diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintah yang bekerja di sejumlah instansi sebagai pelayan masyarakat. Contohnya sistem asuransi kesehatan dan pendidikan bagi para pegawai pemerintahan yang telah terintegrasi.

## 2.4 *Smart City*

Konsep *Smart City* adalah konsep dengan sebuah kota berkinerja baik dengan berpandangan ke dalam ekonomi, penduduk, pemerintahan, mobilitas, dan lingkungan hidup. *Smart City* juga merupakan sebuah kota yang mengontrol dan mengintegrasikan semua infrastruktur termasuk jalan, jembatan, terowongan, rel, kereta bawah tanah, bandara, pelabuhan, komunikasi, air, listrik, dan pengelolaan gedung. Dalam konsep *Smart City* kegiatan pemeliharaan dan keamanan dipercayakan kepada penduduknya. *Smart City* dapat menghubungkan infrastruktur fisik, infrastruktur IT, infrastruktur sosial, dan bisnis infrastruktur untuk meningkatkan kecerdasan kota dengan membuat kota lebih efisien dan layak huni. *Smart City* atau secara harfiah berarti kota pintar, merupakan suatu konsep pengembangan, penerapan, dan implementasi teknologi yang diterapkan di suatu daerah sebagai sebuah interaksi yang kompleks di antara berbagai sistem yang ada di dalamnya (Rauf, 2016: II-1). Tujuan dari pendekatan *Smart City* untuk mencapai informasi dan pengelolaan kota yang terintegrasi. Integrasi ini dapat melalui manajemen jaringan digital geografi perkotaan, sumber daya, lingkungan, ekonomi, sosial dan lainnya. Amerika Serikat dan Eropa merupakan negara dan benua yang menjadi pelopor *Smart City* di dunia. IBM merupakan perusahaan yang mewadahi berdirinya *Smart City*, IBM membagi *Smart City* menjadi enam jenis. Keenam jenis pembagian *Smart City* tersebut meliputi *smart economy*, *smart mobility*, *smart governance*, *smart people*, *smart living*, dan *smart environment*. (Rauf, 2016: II-2).

### 1. *Smart Economy*

Ekonomi merupakan salah satu pilar penopang daerah/kota/negara. Pengelolaan ekonomi suatu daerah hendaknya perlu dilakukan dengan lebih baik dan terkomputerisasi. Implementasi dan penilaian *Smart City* pada bagian (dimensi) *smart economy* meliputi dua hal, yakni proses inovasi (*innovation*) dan kemampuan daya saing (*competitives*). Kedua hal tersebut berguna untuk mencapai peningkatan ekonomi bangsa yang lebih baik dan pintar, sebab inovasi dan kemampuan daya saing merupakan modal utama untuk kemajuan bangsa serta peningkatan pembangunan sumber daya. Arah pembangunan sumber daya disuatu wilayah diwujudkan melalui peningkatan akses, pemerataan, relevansi, dan mutu layanan sosial dasar, peningkatan kualitas dan daya saing tenaga kerja, pengendalian jumlah dan laju pertumbuhan penduduk serta peningkatan partisipasi masyarakat.

### 2. *Smart People*

Pembangunan senantiasa membutuhkan modal, baik modal ekonomi (*economic capital*), modal manusia (*human capital*) maupun modal social (*social capital*). *Smart people* dapat dikatakan sebagai tujuan utama yang harus dipenuhi dalam mewujudkan *Smart City*. Pada bagian ini terdapat kriteria proses kreatifitas pada diri manusia dan modal sosial. Berikut kriteria penilaian tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Adanya jenjang pendidikan formal dalam bentuk sekolah dan perguruan tinggi yang merata kepada masyarakat dan berbasis IT seperti penerapan *e-learning*, pemanfaatan sistem informasi sekolah/perguruan tinggi,



pembelajaran dengan sarana komputer, penyediaan akses internet untuk sumber informasi/ bahas pembelajaran, dan lain-lain.

2. Adanya komunitas IT dan komunitas lainnya yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi.
3. Adanya peranan masyarakat dalam pemanfaatan teknologi informasi.

### 3. *Smart Governance*

*Smart governance* merupakan bagian atau dimensi pada *Smart City* yang menghususkan pada tata kelola pemerintahan. Adanya kerja sama antara pemerintah dan masyarakat diharapkan dapat mewujudkan tata kelola dan jalannya pemerintahan yang bersih, jujur, adil, dan demokrasi, serta kualitas dan kuantitas layanan publik yang lebih baik. *Smart governance* terdiri atas tiga bagian sebagai berikut:

- Keikutsertaan masyarakat di dalam penentuan keputusan secara langsung maupun *online*.
- Peningkatan jumlah dan kualitas layanan publik. Implementasi *Smart City* dalam hal ini memanfaatkan teknologi informasi dapat dilakukan dengan cara penyediaan sistem informasi berbasis *web* dan *mobile* untuk pelayanan publik (pembuatan KTP, SIM dan lain-lain) penyediaan layanan administrasi keuangan/pembayaran yang efektif hemat waktu, dan otomatis (pembayaran listrik, air dan lain-lain), dan adanya *database* yang terstruktur dan tertata baik di dalam penyimpanan data dan informasi terkait dengan layanan publik.

- Adanya transparansi di dalam pemerintahan, sehingga masyarakat menjadi tahu dan cerdas.

#### 4. *Smart Mobility*

*Smart mobility* merupakan bagian atau dimensi pada *Smart City* yang menghususkan pada transportasi dan mobilitas masyarakat. Pada *smart mobility* ini terdapat proses transportasi dan mobilitas yang *smart*, sehingga diharapkan tercipta layanan publik untuk transportasi dan mobilitas yang lebih baik serta menghapus permasalahan umum di dalam transportasi, misalkan macet, pelanggaran lalu lintas, polusi dan lain-lain.

#### 5. *Smart Environment*

*Smart Environment* merupakan bagian atau dimensi pada *Smart City* yang menghususkan pada bagaimana menciptakan lingkungan yang pintar. Kriteria penilaian disini mencakup proses kelangsungan dan pengelolaan sumber daya yang lebih baik. Untuk mewujudkan *smart environment* perlu adanya beragam terapan aplikasi dan komputer dalam bentuk *sensor network* dan *wireless sensor network*, jaringan komputer, kecerdasan buatan, *database* sistem, *mobile computing*, sistem operasi, *parallel computing*, *recognition (face recognition, image recognition)*, *image processing*, *intelligence transport system*, dan beragam teknologi lainnya.

#### 6. *Smart Living*

Pada *smart living* terdapat syarat dan kriteria serta tujuan untuk proses pengelolaan kualitas hidup dan budaya yang lebih baik dan pintar. Untuk

mewujudkan *smart living*, terdapat tiga buah sub bagian yang harus dipenuhi, di antaranya sebagai berikut:

1. Fasilitas-fasilitas pendidikan yang memadai bagi masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi seperti penyediaan sarana internet gratis dan sehat (bebas dari konten pornografi, kekerasan, melalui sistem *filtering/proxy*).
2. Penyediaan sarana, prasarana dan informasi terkait dengan potensi pariwisata daerah dengan baik dan atraktif memanfaatkan teknologi informasi seperti adanya sistem informasi geografis untuk pemetaan lokasi objek wisata, proses pemesanan tiket masuk dan kamar hotel secara *online* dan *mobile*.
3. Infrastruktur teknologi informasi yang memadai, sehingga semua fasilitas dan layanan publik dapat berjalan dengan baik melalui bantuan komputerasi dan teknologi informasi seperti tersedianya komputer publik di tempat-tempat umum, tersedianya jaringan internet yang memadai, tersedianya tenaga IT/SDM yang kompeten.

### **2.5 New Public Service (Pelayanan Publik Baru)**

Pelayanan yang baik yang diberikan semua elemen pemerintahan adalah impian semua lapisan masyarakat, kehidupan bernegara tak luput dari konteks pelayanan publik. Sebuah daerah dikatakan berhasil apabila pelayanan publik dinilai telah memberikan hasil yang memuaskan bagi masyarakat. Konteks pelayanan publik setiap harinya akan selalu dituntut untuk memberikan hal yang baru dengan metode yang singkat, cepat, tepat, murah dan mudah.

Pada tahun 2003 muncul paradigma baru dalam administrasi publik yaitu “*New Public Service*” oleh J.V Denhardt & R. B. Denhardt. Keduanya menyarankan untuk meninggalkan prinsip administrasi klasik dan *Reinventing Government* atau *New Public Management*, dan beralih ke prinsip *New Public Service*. Dalam hal ini *New Public Service* lebih mengarah pada *democracy, pride and citizen* daripada *market, competition and customers* seperti sektor *private*.

Oleh sebab itu nilai demokrasi, kewarganegaraan dan pelayanan kepentingan publik harus dipandang sebagai norma mendasar penyelenggaraan administrasi publik. Adapun prinsip-prinsip *New Public Service* antara lain yaitu (V. Denhardt dan B. Denhardt, 2007: 42):

1. Melayani warga masyarakat, bukan pelanggan (*serve citizens, not customers*). Aparatur pelayanan publik tidak hanya merespon keinginan pelanggan (*customer*), tetapi lebih fokus pada pembangunan kepercayaan dan kolaborasi dengan warganegara (*citizen*).
2. Mengutamakan kepentingan publik (*seeks the publik interest*). Administrasi publik harus memberi kontribusi dalam membangun sebuah kebersamaan, serta membagi gagasan dari kepentingan publik.
3. Nilai kewarganegaraan lebih berharga dari pada kewirausahaan (*value citizenship over entrepreneurship*). Dalam hal ini kepentingan publik lebih dimajukan oleh komitmen aparatur pelayanan publik dan warga negara, untuk membuat kontribusi lebih berarti dibandingkan dengan gerakan para manajer swasta sebagai bagian dari keuntungan public yang menjadi milik mereka.

4. Berpikir strategis, bertindak demokratis (*think strategically, act democratically*). Pertemuan antara kebijakan dan program agar dicapai secara lebih efektif dengan tanggungjawab mengikuti upaya bersama dan proses kebersamaan.
5. Melayani daripada mengendalikan (*service rather than steer*). Sangat penting bagi pelayanan publik untuk menggunakan andil dan nilai-nilai kepemimpinan dalam membantu warga mengartikulasikan dan mempertemukan kepentingan yang menjadi hak mereka, dibandingkan dengan berusaha untuk mengontrol atau mengendalikan masyarakat.
6. Menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan hal sederhana (*recognize that accountability is not simple*). Aparatur pelayanan publik seharusnya mengikuti peraturan perundangan dan konstitusi, nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, standar-standar profesional dan kepentingan warganegara.
7. Menghargai orang, bukan hanya sekedar produktivitas (*value people, not just productivity*). Organisasi publik dan kerangka kerjanya akan lebih sukses dalam kegiatannya jika berlandaskan kebersamaan dan mendasarkan diri pada kepemimpinan yang menghormati semua orang.

Berdasarkan pemaparan di atas, penulis berpendapat bahwa konsep *New Public Service* (NPS) menekankan pada partisipasi warganegara dalam merumuskan program-program pelayanan publik yang berpihak pada kebutuhan warganegara, memiliki hak yang sama, memberi ruang bagi partisipasi publik dan transparansi para penyedia layanan, serta akuntabilitas sesuai dengan program yang diterapkan lembaga pemerintah. *New Public Service* memiliki keterkaitan

dengan penelitian implementasi aplikasi Binjai *Smart City* melalui e-Masyarakat. Penulis menganggap gagasan tentang *new public service* pada e-Masyarakat ini menunjukkan bahwa pelayanan publik itu harus mencakup dari ketujuh prinsip pelayanan yang dikemukakan sebelumnya.

Menyongsong pelayanan publik baru, konsep kebijakan *Smart City* adalah ide bagi pelayanan publik saat ini, apalagi konsep tersebut diiringi dengan penggunaan *e-Government* yang member inovasi baru pada pelayanan publik sekarang ini. Konsep *Smart City* dengan penggunaan *e-Government* akan memberikan dampak positif bagi citra pelayanan publik baru, selain akan mengubah birokrasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan baru kepada masyarakat, dan juga mengubah sudut pandang masyarakat untuk terus maju dengan mendukung perubahan yang ada.

## 2.6 Upaya Meningkatkan Pelayanan

Berbicara mengenai upaya peningkatan pelayanan berarti berbicara tentang bagaimana cara yang harus diperoleh agar mutu/kualitas tersebut ditingkatkan. Pelayanan yang diberikan hendaknya pelayanan yang dapat memberikan rasa puas bagi si penerima layanan tersebut dan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dituntut untuk selalu disempurnakan dan ditingkatkan kualitasnya pada masa yang akan datang.

Moerir (1992:45) menjelaskan agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pelaku dalam hal ini petugas, harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok, yaitu :

- a. Tingkah laku yang sopan  
Sudah menjadi norma masyarakat bahwa sopan santun merupakan suatu

bentuk penghargaan atau penghormatan bagi orang lain. Dengan sopan, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layanan dalam hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan suatu kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan. Hal ini menjadi modal utama dan permulaan yang baik dalam hubungan kepentingan selanjutnya.

b. Cara menyampaikan

Cara menyampaikan sesuatu hendaknya memperhatikan pada prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini menghindari penyampaian yang menyimpang, sehingga memungkinkan tugas berbuat penyimpangan lebih jauh.

c. Waktu menyampaikan yang tepat

Waktu penyampaian surat-surat atau dokumen sebagai produk dari pengolahan masalah, merupakan hal penting dalam rangkaian pelayanan. Untuk beberapa kasus faktor ketepatan waktu sering terabaikan, sehingga mengurangi rasa kepuasan bagi penerima, bahkan dapat terjadi si penerima tidak bergairah lagi dalam menerima haknya itu.

d. Keramahtamahan

Mengenai keramahtamahan ini hanya ada di dalam layanan lisan, baik berhadapan maupun melalui hubungan telepon. Barang kali soal keramahtamahan sudah cukup disadari dan diketahui orang banyak, sehingga tidak perlu diulas panjang lebar.

Mutu pelayanan menentukan citra perusahaan adalah baik buruknya citra perusahaan di mata pelanggannya tergantung pada pelayanan sehari-hari yang dapat ditingkatkan melalui:

1. Pengembangan dan penciptaan prosedur yang bersahabat, relevan, hemat waktu, dan tidak berbelit-belit.
2. Penyelesaian masalah secara jitu dan kreatif.
3. Menghadapi pelanggan secara bijaksana dalam situasi yang sulit sekalipun.

Baiknya sebuah pelayanan dapat dicapai dengan adanya suatu upaya serius untuk menuju kepada sebuah pelayanan yang berkualitas. Berbagai cara yang valid dan reliabel dan telah teruji di pasar dapat dilakukan oleh perusahaan sehingga perusahaan benar-benar mampu menjadi pemenang di tengah-tengah arena persaingan.

Di dalam dunia bisnis yang penuh persaingan ini setiap perusahaan dituntut untuk selangkah lebih maju dibandingkan dengan pesaingnya. Untuk itu setiap perusahaan berusaha meningkatkan citra perusahaannya dengan meningkatkan kualitas produk/jasa dari pelayanannya. Dengan pelayanan yang baik akan menciptakan jasa yang bermutu dan dengan mutu pelayanan yang baik maka penjualan pun bisa meningkat.

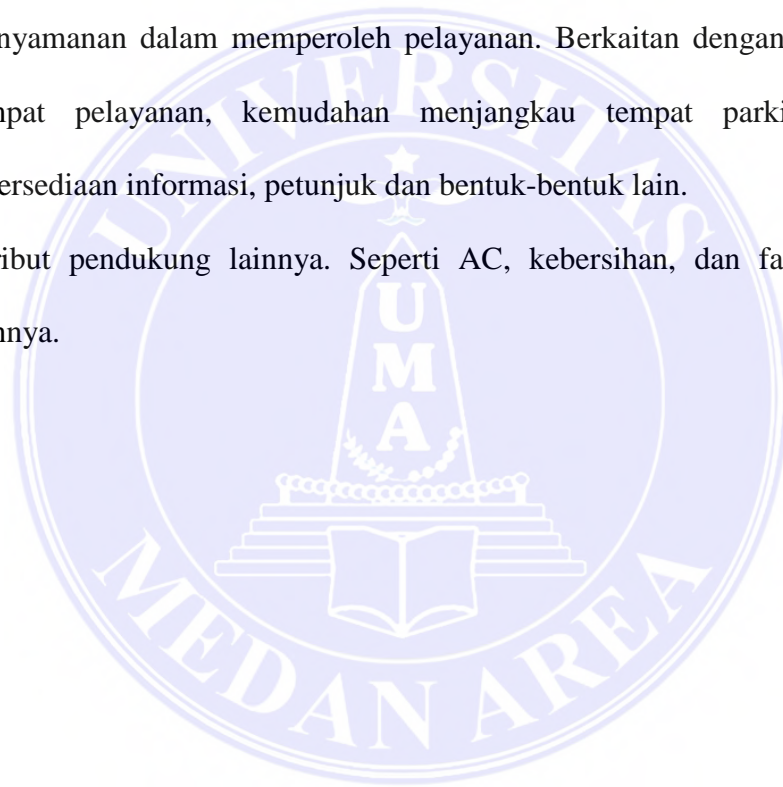
Ada beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam upaya memperbaiki atau meningkatkan mutu pelayanan yaitu :

- a. Ketepatan waktu pelayanan. Hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu dan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan. Berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, harus ditingkatkan ini diutamakan bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal, seperti operator telepon, petugas keamanan, kasir, penerima tamu dan lain-lain. Citra pelayan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung pelanggan eksternal.
- d. Tanggung jawab. Berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
- e. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung, serta pelayanan komplementer lainnya.
- f. Kemudahan mendapatkan pelayanan. Kemudahan ini berkaitan dengan



banyaknya outlet, serta banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data dan lain-lain.

- g. Variasi model pelayanan. Yang berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, dan features dari pelayanan.
- h. Pelayanan pribadi. Berhubungan dengan fleksibilitas dan penanganan permintaan khusus.
- i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk dan bentuk-bentuk lain.
- j. Atribut pendukung lainnya. Seperti AC, kebersihan, dan fasilitas-fasilitas lainnya.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Binjai *Command Center* (BCC) Kota Binjai dan Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Binjai yang terletak dilokasi Kantor Walikota Binjai Jl. Jend. Sudirman No. 06 Binjai. Dipilihnya BCC ini disebabkan karena sebagai tempat penghimpunan seluruh data Pemerintah Kota Binjai. Sedangkan di Dinas Komunikasi dan Informasi sebagai pengelola dan pelaksana BCC dalam penyelenggaran e-Masyarakat. Penelitian ini dilakukan dari bulan April 2019 sampai dengan Mei 2019.

Sesuai dengan Peraturan Walikota Binjai Nomor 42 Tahun 2016 tentang tugas, fungsi, dan tatakerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Binjai yang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan bidang komunikasi dan informatika maka dari sinilah sebagai dasar pengelolaan Binjai *Smart City* merupakan salah satu dari tugas Dinas Komunikasi dan Informatika.

Dan bidang yang langsung berkaitan adalah Bidang Aplikasi dan Telematika adapun uraian tugas dan fungsinya sebagai berikut :

- 1) Bidang Aplikasi dan Telematika dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
- (2) Bidang Aplikasi dan Telematika melaksanakan tugas penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria, dan pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta pemantauan, evaluasi,

dan pelaporan di bidang layanan infrastruktur dasar data center, *disaster recovery center* dan TIK, layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet, layanan sistem komunikasi intra pemerintah kabupaten/kota, layanan keamanan informasi *e-Government*, layanan manajemen data dan informasi *e-Government*, layanan pengembangan dan pengelolaan aplikasi generik dan spesifik dan suplemen yang terintegrasi, integrasi layanan publik dan pemerintahan, penyelenggaraan ekosistem *TIK Smart City*, penyelenggaraan *Government Chief Information Officer* (GCIO) pemerintah daerah, pengembangan sumber daya TIK pemerintah daerah dan masyarakat, layanan nama domain dan sub domain bagi lembaga, pelayanan publik dan kegiatan kota.

- (3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kepala Bidang Aplikasi dan Telematika mempunyai fungsi:
- a. penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang layanan infrastruktur dasar data center, *disaster recovery center* dan TIK, layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet, layanan sistem komunikasi intra pemerintah daerah;
  - b. penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang layanan infrastruktur dasar data center, *disaster recovery center* dan TIK, layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet, layanan sistem komunikasi intra pemerintah daerah;
  - c. penyiapan bahan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria penyelenggaraan di bidang layanan infrastruktur dasar data center, *disaster*

*recovery center* dan TIK, layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet, layanan sistem komunikasi intra pemerintah daerah;

- d. penyiapan bahan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang layanan infrastruktur dasar data center, *disaster recovery center* dan TIK, layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet, layanan sistem komunikasi intra pemerintah daerah;
- e. melakukan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang layanan infrastruktur dasar data center, *disaster recovery center* dan TIK, layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet, layanan sistem komunikasi intra pemerintah daerah;
- f. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Selanjutnya Kepala Bidang Aplikasi dan Telematika mempunyai 3

Kepala Seksi yaitu :

#### A. Seksi Sarana dan Prasarana Jaringan

- (1) Seksi Sarana dan Prasarana Jaringan dipimpin oleh Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.
- (2) Kepala Seksi Sarana dan Prasarana Jaringan mempunyai tugas penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria, dan pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan terkait fungsi layanan infrastruktur dasar data center, *disaster recovery center* dan TIK, layanan pengembangan

intranet dan penggunaan akses internet, layanan sistem komunikasi intra pemerintah daerah, layanan keamanan informasi *e-Government* di Kota.

(3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kepala Seksi Sarana dan Prasarana Jaringan menyelenggarakan fungsi:

- a. melakukan penyiapan bahan perumusan layanan infrastruktur dasar data center, disaster recovery center dan TIK, intranet pengguna akses internet, keamanan informasi *e-Government*;
- b. melakukan pelaksanaan pengelolaan layanan infrastruktur dasar data center, disaster recovery center dan TIK, intranet pengguna akses internet, keamanan informasi *e-Government*;
- c. melakukan evaluasi dan pelaporan pengelolaan layanan infrastruktur dasar data center, disaster recovery center dan TIK, intranet pengguna akses internet, keamanan informasi *e-Government*;
- d. menyelenggarakan layanan pengembangan dan penyelenggaraan Data Center (DC) dan Disaster Recovery Center (DRC) Layanan pengembangan dan inovasi TIK dalam implementasi *e-Government*;
- e. layanan peningkatan kapasitas SDM dalam pengelolaan infrastruktur dan Teknologi Informatika, *Government Cloud Computing*,
- f. layanan pengelolaan akses internet pemerintah dan publik, Layanan *filtering* konten negatif;
- g. layanan interkoneksi Jaringan Intra Pemerintah;
- h. layanan monitoring trafik elektronik, Layanan penanganan insiden keamanan informasi;

- i. penyelenggaraan internet sehat, kreatif, inovatif dan produktif; dan
- j. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan bidang tugasnya.

#### B. Seksi Aplikasi dan Database

- (1) Seksi Aplikasi dan Database dipimpin oleh Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.
- (2) Kepala Seksi Aplikasi dan Database mempunyai tugas penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria, dan pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan terkait fungsi Layanan manajemen data dan informasi *e-Government*, layanan pengembangan dan pengelolaan aplikasi generik, spesifik & suplemen yang terintegrasi, integrasi layanan publik dan pemerintahan, penyelenggaraan ekosistem TIK *Smart City* di daerah.
- (3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kepala Aplikasi dan Database mempunyai fungsi:
  - a. melakukan penyiapan bahan perumusan Layanan manajemen data dan informasi *e-Government*, layanan pengembangan dan pengelolaan aplikasi generik, spesifik dan suplemen yang terintegrasi, integrasi layanan publik dan pemerintahan, penyelenggaraan ekosistem TIK *Smart City* di daerah;
  - b. melakukan pelaksanaan pengelolaan Layanan manajemen data dan informasi *e-Government*, layanan pengembangan dan pengelolaan aplikasi generik,

- spesifik dan suplemen yang terintegrasi, integrasi layanan publik dan pemerintahan, penyelenggaraan ekosistem TIK *Smart City* di daerah;
- c. melakukan evaluasi dan pelaporan pengelolaan Layanan manajemen data dan informasi *e-Government*, layanan pengembangan dan pengelolaan aplikasi generik, spesifik dan suplemen yang terintegrasi, integrasi layanan publik dan pemerintahan, penyelenggaraan ekosistem TIK *Smart City* di daerah;
  - d. menyelenggarakan Penetapan standar format data dan informasi, walidata dan kebijakan;
  - e. layanan *recovery* data dan informasi;
  - f. layanan peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia dalam pemanfaatan Sistem Informasi Pemerintahan dan Sistem Informasi Publik,
  - g. layanan pengembangan aplikasi pemerintahan dan pelayanan publik yang terintegrasi;
  - h. layanan pemeliharaan aplikasi pemerintahan dan publik;
  - i. layanan interoperabilitas, Layanan interkoneksi layanan publik dan pemerintahan Layanan Pusat *Application Programm Interface* (API) daerah;
  - j. layanan pengembangan *Business Process Re-engineering* pelayanan di lingkungan pemerintahan dan non pemerintah (*Stakeholder Smart City*);
  - k. layanan Sistem Informasi *Smart City*, Layanan interaktif Pemerintah dan Masyarakat;
  - l. layanan penyediaan sarana dan sarana pengendalian *Smart City*; dan

m. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan bidang tugasnya.

### C. Seksi Keamanan Informasi

(1) Seksi Keamanan Informasi dipimpin oleh Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.

(2) Kepala Seksi Keamanan Informasi mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan pembinaan, serta pemantauan, evaluasi dan laporan dibidang penatakelolaan keamanan informasi.

(3) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kepala Seksi Keamanan Informasi mempunyai fungsi:

- a. penyiapan bahan perumusan kebijakan dibidang kelembagaan, manajemen resiko, dan kelaikan sistem elektronik keamanan informasi;
- b. penyiapan bahan pelaksana kebijakann dibidang kelembagaan, manajemen resiko, dan kelaikan sistem elektronik keamanan informasi;
- c. pemantauan, evaluasi, dan pelaporan dibidang kelembagaan, manajemen resiko dan kelaikan kelaikan sistem elektronik keamanan informasi;
- d. layanan keamanan informasi pada Sistem Elektronik Pemerintah Daerah;
- e. melaksanakan pengawasan dan perawatan frekuensi dan peralatan *Handy Talky* (HT);
- f. melaksanakan pengelolaan dan pengamanan sistem Persandian; dan
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan bidang tugasnya.



Adapun Bagan Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Binjai dapat dilihat dibawah ini :

Gambar 5. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Binjai



Sumber : Hasil Dokumentasi di Dinas Kominfo Tanggal 10 Mei 2019

### 3.2 Bentuk Penelitian

Dalam penulisan tesis ini untuk mengumpulkan data dan informasi, penulis juga mempergunakan metodologi penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Bogman dan Taylor yang dikutip Moleong (1993) didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis/lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat dicermati. Sedangkan Simon (Suracmad, 1980) mengatakan bahwa “metode penelitian deskriptif digunakan untuk mendapatkan deskriptif *holistic* objek penelitian secara akurat”.

Biasanya dalam penelitian kualitatif lebih berorientasi teoritis, dimana teori dibatasi dengan pengertian bahwa suatu pernyataan sistematis yang berkaitan

dengan seperangkat proposisi yang berasal dari data dan diuji kembali secara empiris.

Moleong (1995) berpendapat bahwa: penelitian deskriptif atau penelitian kualitatif digunakan dengan beberapa pertimbangan sebagai berikut:

1. Menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda;
2. Metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan responden;
3. Metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penangan pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

### 3.3 Teknik Pemilihan Informan

Menurut Bungin (2011:50), informan adalah orang-orang yang memiliki pengetahuan luas dan mendalam mengenai masalah penelitian. Informan berfungsi untuk membantu menjangkau sebanyak-banyaknya data dan informasi yang akan bermanfaat bagi bahan analisis.

Pemilihan informan pada penelitian difokuskan pada representasi atas masalah yang diteliti. Informan harus benar-benar melalui pemilihan yang selektif, informan juga harus mengetahui atau sebagai pelaku yang terlibat langsung dalam permasalahan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menentukan informan melalui bentuk sumber data *snowball sampling*. Yang diartikan sebagai memilih sumber informasi mulai dari sedikit kemudian makin lama makin besar jumlah sumber informasinya.

Dalam bentuk ini, peneliti cukup mengambil satu orang informan saja

dahulu. Kemudian kepada orang pertama ini, tanya lagi orang lain yang mengetahui dan memahami kasus sehubungan dengan informasi yang dijadikan fokus penelitian dalam situasi sosial di daerah/tempat penelitian dan begitulah seterusnya, sampai peneliti yakin bahwa data dan informasi yang dikumpulkan cukup dan data yang didapat setelah diolah dilapangan sejak awal penelitian telah menunjukkan hasil yang sama dan tidak berubah lagi (Yusuf, 2014:371).

Berdasarkan penjelasan mengenai teknik pengambilan sampel diatas, maka yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Informan Penelitian aplikasi e-Masyarakat di Kota Binjai

No.	Status Informan	Jabatan	Informasi yang dibutuhkan	Jumlah
1	2	3	4	5
1	Informan Utama	Sekretaris Daerah Kota Binjai	perencanaan aplikasi, kepentingan kebijakan, manfaat, perubahan yang diinginkan, pengambilan keputusan, pelaksana program, sumber daya, strategi, karakteristik rezim yang berkuasa dan tingkat respon pelaksana	1
2	Informan Kunci	Anggota DPRD Kota Binjai	kepentingan kebijakan, manfaat, perubahan yang diinginkan, sumber daya, strategi, karakteristik rezim yang berkuasa dan tingkat respon pelaksana	1
3	Informan Tambahan	Ka. Bappeda	perencanaan aplikasi, kepentingan kebijakan, manfaat, perubahan yang diinginkan, pengambilan keputusan, pelaksana program, sumber daya, strategi, karakteristik rezim yang berkuasa dan tingkat respon pelaksana	1
4	Informan Tambahan	Ka. DISHUB	manfaat, perubahan yang diinginkan, pengambilan keputusan, pelaksana program, sumber daya, strategi, karakteristik rezim yang berkuasa dan tingkat respon pelaksana	1
5	Informan Tambahan	Kabid Aplikasi Diskominfo	manfaat, perubahan yang diinginkan, pengambilan keputusan, pelaksana program, sumber daya, strategi, karakteristik rezim yang berkuasa dan tingkat respon pelaksana	1

1	2	3	4	5
6	Informan Tambahan	Inspektur Kota Binjai	perencanaan aplikasi, kepentingan kebijakan	1
7	Informan Tambahan	Kabid Kualitas Lingkungan Hidup	manfaat, perubahan yang diinginkan, pengambilan keputusan, pelaksana program, sumber daya, strategi, karakteristik rezim yang berkuasa dan tingkat respon pelaksana	1
8	Informan Tambahan	Sekretaris Dinas Sosial	manfaat, perubahan yang diinginkan, pengambilan keputusan, pelaksana program, sumber daya, strategi, karakteristik rezim yang berkuasa dan tingkat respon pelaksana	1
9	Informan Tambahan	Sekretaris Dinas Cat. Pil. Duk.	manfaat, perubahan yang diinginkan, pengambilan keputusan, pelaksana program, sumber daya, strategi, karakteristik rezim yang berkuasa dan tingkat respon pelaksana	1
10	Informan Tambahan	Ketua Team Leader Binjai Command Center	manfaat, perubahan yang diinginkan, pengambilan keputusan, pelaksana program, sumber daya, strategi, karakteristik rezim yang berkuasa dan tingkat respon pelaksana	1
11	Informan Tambahan	Camat Binjai Barat	manfaat, perubahan yang diinginkan, pengambilan keputusan, pelaksana program, sumber daya, strategi, karakteristik rezim yang berkuasa dan tingkat respon pelaksana	1
12	Informan Tambahan	Manager PT. PLN (Persero) Binjai Kota	manfaat, perubahan yang diinginkan, pengambilan keputusan, pelaksana program, dan tingkat respon pelaksana	1
13	Informan Tambahan	Tim Satgas Kecamatan Binjai Barat	manfaat, perubahan yang diinginkan, pengambilan keputusan, pelaksana program, sumber daya, dan tingkat respon pelaksana	1
14	Informan Tambahan	Operator Binjai Command Center (BCC)	manfaat, perubahan yang diinginkan, pengambilan keputusan, pelaksana program, sumber daya, dan tingkat respon pelaksana	2
15	Informan Tambahan	Operator admin dinas/instansi	manfaat, perubahan yang diinginkan, pelaksana program dan tingkat respon pelaksana	5

1	2	3	4	5
16	Informan Tambahan	Masyarakat pengguna	manfaat, perubahan yang diinginkan, pelaksana program dan tingkat respon pelaksana	5
Total Informan				25

Pemilihan informan berdasarkan dari banyak jumlah laporan yang masuk yang periode Jan 2017 sampai dengan Mei 2019 telah masuk sebanyak 1.437 laporan, untuk 10 (sepuluh) besar laporan yang masuk ke aplikasi e-Masyarakat instansi internal sebanyak 8 instansi sedangkan instansi di luar Pemerintah Kota Binjai 2 (dua) yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dan Perusahaan Listrik Negara (PLN), adapun instansi yang paling banyak dapat dilihat dari Tabel dibawah ini :

**Tabel 2 10 SKPD penerima pelaporan terbanyak pada aplikasi e-Masyarakat periode Jan 2017 sampai dengan Mei 2019**

No	Nama Instansi	Jumlah Laporan			Total
		2017	2018	2019	
1	Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman	179	176	57	412
2	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	129	115	41	285
3	Dinas Lingkungan Hidup	45	39	19	103
4	Dinas Perhubungan	35	54	7	96
5	Perusahan Daerah Air Minum	33	42	12	87
6	Satuan Polisi dan Pamong Praja	38	17	8	63
7	Perusahaan Listrik Negara	14	20	15	49
8	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	21	12	4	37
9	Dinas Kesehatan	13	14	5	32
10	Dinas Komunikasi dan Informatika	19	8	2	29

Sumber : Olah data dari database Dinas Kominfo, 2019

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pada teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan multi sumber bukti (*triangulasi*) yang artinya peneliti menggunakan teknik pengumpulan data

yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Dalam hal ini yang digunakan adalah observasi, partisipatif, wawancara, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2012:83):

1) Wawancara

Metode wawancara adalah yakni dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung dan terbuka kepada informan atau pihak-pihak yang berhubungan dan memiliki relevansi terhadap masalah yang berhubungan dengan penelitian. Wawancara yang dilakukan termasuk wawancara yang mendalam (*in-dept interview*) yaitu dengan terlibat secara tatap muka dengan menggunakan wawancara yang bersifat semi struktur (*semi structure-interview*).

2) Observasi

Metode pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung terhadap fenomena-fenomena yang menjadi objek penelitian dan mencatat segala gejala-gejala yang ditemukan di lapangan untuk mempelajari data-data yang diperlukan sebagai acuan yang berkenaan dengan topik penelitian.

3) Dokumentasi

Pengumpulan data yang diperoleh menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada dalam lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang relevan dengan masalah penelitian.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Sesuai dengan metode penelitian, teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa data kualitatif. Teknik analisa data

kualitatif dilakukan dengan menyajikan data yang dimulai dengan menelaah seluruh data yang terkumpul, menyusunnya dalam satu satunya, yang kemudian dikategorikan pada tahap berikutnya, dan memeriksa keabsahan data serta menafsirkannya dengan analisis sesuai dengan kemampuan daya nalar peneliti untuk membuat kesimpulan penelitian (Moleong, 2007:247).

Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2007:243), terdapat beberapa langkah dalam melakukan analisis data, yaitu sebagai berikut:

### 1. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, dan memfokuskan pada hal-hal yang penting tentang penelitian dengan mencari tema dengan pola hingga memberikan gambaran yang lebih jelas serta mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

### 2. Penyajian data /Data Display

Bermakna sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan penarikan tindakan. Setelah langkah pertama selesai, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam penelitian dengan teks yang bersifat naratif, bagan maupun dalam bentuk tabel sehingga memudahkan peneliti memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

### 3. Penarikan kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat pada tahap pengumpulan

data berikutnya. Namun, apabila kesimpulan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

### **3.6 Definisi Konsep dan Operasional**

#### **3.6.1 Defenisi Konsep**

##### **a. Implementasi Kebijakan:**

Pada implementasi Peraturan Walikota Binjai No. 53 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan *Smart City* dengan aplikasi e-Masyarakat kebijakan publik adalah tahapan yang paling penting dan harus dilalui untuk mencapai *output* dari kebijakan yang telah dirumuskan sebelumnya. Implementasi kebijakan publik merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri. Suatu implementasi kebijakan dapat diukur atau dilihat dari proses dan pencapaian tujuan akhir yaitu tercapai atau tidaknya tujuan-tujuan yang ingin diraih.

#### **3.6.2 Defenisi Operasional**

Untuk melaksanakan implementasi kebijakan perlu ditentukan variabel-variabel yang terkait dalam proses pelaksanaan suatu kebijakan dimaksud. Berdasarkan variabel-variabel tersebut, para implementor akan mengetahui keberhasilan dan kegagalan sebuah kebijakan yang sudah dijalankan, sedang berlangsung atau belum dijalankan. Pada tahap implementasi lainnya akan sangat



membantu untuk perbaikan dan penyempurnaan atau evaluasi tahapan implementasi kebijakan dimasa yang akan datang.

Disini, peneliti membahas bagaimana implementasi kebijakan yang saat ini tengah berlangsung dengan menggunakan teori yang disampaikan Merille S. Grindle bahwa sebuah Implementasi Kebijakan akan berhasil atau gagal dengan menentukan sebelumnya konten dan konteks kebijakan yang telah dibuat, yaitu konten/isi kebijakan, dan konteks implementasi kebijakan. Pelaksanaan kebijakan yang ditentukan oleh isi atau konten dan lingkungan atau konteks yang diterapkan, maka dapat diketahui apakah para implementor kebijakan tersebut telah membuat sebuah kebijakan sesuai dengan apa yang diharapkan, apa yang dibutuhkan masyarakat dan apakah sebuah kebijakan tersebut dipengaruhi oleh suatu lingkungan sehingga tingkat perubahan yang diinginkan terjadi.

Dalam penelitian ini, Implementasi Program Binjai *Smart City* melalui e-Masyarakat di Kota Binjai dapat dideskripsikan dengan model analisis kebijakan dari model Merille S. Grindle yang disebut dengan *Implementation as A Political and Administration Process*. Model ini terdiri dari beberapa variabel yakni :

#### **A. Isi Kebijakan (*Content of Policy*)**

Dalam membuat sebuah kebijakan maka hal yang paling penting yang perlu diperhatikan adalah isi dari sebuah kebijakan yang dibuat tersebut, dimana isi kebijakan harus dapat bisa memenuhi kebutuhan kelompok sasaran dari sebuah kebijakan yang dibuat. Isi kebijakan menjadi hal yang paling penting dalam mennetukan keberhasilan implementasinya, karena kualitas kebijakan dinilai

berhasil karena telah melalui tahapan penetapan dan penentuan isi kebijakan sebelum dilaksanakan.

Dalam teori implementasi kebijakan Merille S. Grindle juga menetapkan bahwa isi kebijakan menjadi hal yang paling penting dalam implementasiannya, dimana ia mengategorikan bahwa implementasi kebijakan dapat berjalan apabila isi kebijakannya memiliki enam kriteria yang ia maksudkan yaitu kepentingan-kepentingan terkait, jenis manfaat yang diperoleh, perubahan yang diinginkan, letak pengambilan keputusan, pelaksana program dan sumber-sumber daya yang digunakan untuk melaksanakan kebijakan. Dalam pelaksanaan implementasi e-Masyarakat di Kota Binjai ingin dilihat apakah kebijakan e-Masyarakat telah memenuhi enam kategori isi kebijakan yang sesuai dengan teori Merille S. Gerindle, berikut ini adalah penjelasan implementasi e-Masyarakat di Kota Binjai menurut indikator-indikator dari isi kebijakan.

### **1. Implementasi e-Masyarakat di Kota Binjai dengan kepentingan-kepentingan terkait**

Kebijakan adalah salah satu cara pemerintah untuk menyelesaikan masalah-masalah kompleks di tengah masyarakat dan juga mengatasi permasalahan di lingkungan internal pemerintah dengan melibatkan kepentingan-kepentingan dari pihak-pihak tertentu ataupun kepentingan-kepentingan terkait pada tahap implementasi kebijakan tersebut. Indikator ini juga menjelaskan bahwa kebijakan dalam pelaksanaannya pasti melibatkan banyak kepentingan, dan dari kepentingan tersebut akan dinilai sejauh mana kepentingan-kepentingan tersebut memberikan manfaat dan membawa pengaruh terhadap implementasinya.

## 2. Manfaat Implementasi e-Masyarakat di Kota Binjai

Pada model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Merille S. Grindle, variabel kedua dalam menentukan keberhasilan sebuah kebijakan atau program yang dilaksanakan adalah indikator jenis manfaat yang bisa diperoleh. Dari sebuah kebijakan harus bisa ditunjukkan jenis manfaat yang dapat diperoleh sebagai dampak positif jika sebuah kebijakan tersebut diimplementasikan.

Pada dasarnya sebuah kebijakan yang dibuat akan lebih mudah untuk diimplementasikan jika memberikan banyak manfaat bagi para pelaksana maupun bagi kelompok sasarannya. Itulah sebabnya mengapa sebuah kebijakan dibuat harus memberikan manfaat bagi banyak kelompok maupun pihak, karena sangat terkait dengan keberhasilan atau kegagalan implementasinya.

## 3. Keterkaitan Implementasi e-Masyarakat di Kota Binjai dengan Derajat Perubahan yang Ingin Dicapai

Sebuah kebijakan dibuat selain harus memiliki banyak manfaat, harus pula memberikan perubahan yang membangun. Dengan kebijakan tersebut maka ada hal yang ingin dicapai terutama tentang perubahan. Adapun yang ingin dijelaskan dalam penelitian ini adalah seberapa besar sebuah kebijakan dibuat memberikan perubahan yang hendak atau ingin dicapai melalui suatu proses implementasinya.

Dalam proses implementasi kebijakan perubahan yang ingin dicapai harus mempunyai skala yang jelas. Indikator derajat perubahan yang ingin dicapai yang dikemukakan Merille S. Grindle ini menjelaskan bahwa setiap kebijakan mempunyai target yang hendak dicapai. Ringkasnya, perubahan yang ingin dicapai akan berkaitan erat dengan jenis manfaat yang diperoleh dari suatu

kebijakan yang diimplementasikan. Oleh karena itu, perlu diperhitungkan perubahan seperti apa yang diinginkan, karena sebuah kebijakan yang terlalu menuntut adanya perubahan juga akan lebih sulit untuk dilaksanakan.

#### **4. Letak pengambilan keputusan dalam implementasi e-Masyarakat di Kota Binjai**

Pengambilan keputusan menjadi hal yang penting dalam suatu kebijakan, pada saat kebijakan dibuat dan diputuskan untuk diimplementasikan. Pada sisi lain, ada beberapa hal yang harus diperhatikan, yaitu sisi pengambilan keputusan yang sangat terkait dengan keberhasilan dan kegagalan sebuah kebijakan. Pada bagian ini, Merille S. Grindle mengemukakan bahwa implementasi kebijakan akan berhasil apabila indikator pengambilan keputusannya jelas.

Untuk itu bagian ini harus menjelaskan dimana letak pengambilan keputusan dari suatu kebijakan yang hendak diimplementasikan. Letak pengambilan keputusan sangat erat dengan yang namanya *stake holder*, dimana setiap keputusan yang diambil dalam menjalankan suatu kebijakan dan program harus sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang telah diputuskan. Menurut Thomas R. Dye (dalam Subarsono 2009:2) apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan (*public policy whatever government choose to do or not to do*). Artinya, segala sesuatu yang dilakukan atau tidak dilakukan tergantung dari keputusan pemerintah.

#### **5. Pelaksana program dalam implementasi e-Masyarakat Kota Binjai**

Dalam proses implementasi kebijakan, pelaksana program adalah indikator yang paling penting dalam menentukan keberhasilan sebuah kebijakan

dilaksanakan. Keberhasilan implementasi kebijakan sangat ditentukan dari pelaksana program yang memiliki kemampuan yang kompeten dan kapabel. Tidak hanya itu, pelaksana program harus juga mendukung program tersebut dilaksanakan dengan sikap yang responsif, perilaku yang ramah dan sopan, serta memiliki rasa yang menjunjung tinggi kejujuran dan tanggung jawab.

Dalam bagian ini dijelaskan bahwa Merille S. Grindle mengemukakan keberhasilan sebuah implementasi kebijakan melalui indikator pelaksana program, dikarenakan pelaksana program adalah kunci dan tolak ukur dari kebijakan itu berhasil atau gagal dilaksanakan. Penunjukkan pelaksana program yang kompeten dan kapabel harus ditentukan dan ditetapkan pada awal pembuatan kebijakan.

Artinya, pelaksana program inilah nantinya yang akan memberi dan menyediakan pelayanan bagi masyarakat di dalam suatu program yang telah dibuat.

## **6. Keterkaitan Implementasi e-Masyarakat di Kota Binjai dengan Sumber-Sumber Daya yang Digunakan**

Implementasi kebijakan akan berhasil jika sebuah kebijakan didukung dengan adanya sumber daya-sumber daya yang memadai. Sumber daya-sumber daya yang maksimal akan mendukung implementasi yang baik pula. Sumber daya menjadi salah satu kunci kesuksesan proses implementasi kebijakan bagi suatu daerah. Meskipun meskipun isi kebijakan sudah dikomunikasikan dengan jelas dan konsisten, tetapi apabila sumber daya manusia, sumber daya finansial dan sarana prasarana tidak mendukung dan tidak memadai maka implementasi kebijakan tidak akan berjalan efektif.

Dalam pelaksanaan suatu kebijakan akan berjalan dengan efektif dan lancar apabila di dalam pelaksanaannya dilakukan oleh sumber daya manusia yang mencukupi dan berkualitas dari segi pengetahuan dan kemampuan. Kemudian, sumber daya finansial yaitu anggaran juga menjadi hal yang penting dalam mendukung pelaksanaan program karena segala sesuatu selalu berkaitan dengan keuangan, dan sarana-prasarana juga menjadi dukungan dalam pelaksanaan sebuah program. Pada bagian ini ingin dijelaskan bahwa dalam implementasian program e-Masyarakat di Kota Binjai, apakah didukung dengan sumber-sumber daya yang tepat dan memadai atau tidak.

## **2. Konteks Kebijakan (*Context Of Policy*)**

Selain isi kebijakan yang menjadi variabel penting dalam menentukan keberhasilan sebuah implementasi kebijakan, konteks kebijakan juga merupakan aspek atau variabel yang turut juga terkait atas keberhasilan sebuah kebijakan yang dilaksanakan atau gagal dijalankan. Seringkali kebijakan pada saat diimplementasikan hanya mempertimbangkan konten kebijakan meliputi isi kebijakan saja, padahal dampak nyata yang lebih terlihat dari isi kebijakan akan terkait pada lingkungan sosial, ekonomi, dan politik tertentu. Namun, sebenarnya kebijakan pada saat diimplementasikan harus mempertimbangkan konteks kebijakan atau lingkungannya dimana tindakan administratif dilakukan.

Dalam implementasi kebijakan banyak sekali aktor yang bermunculan yang akan mempengaruhi pelaksanaannya, dimulai dari para perencana, politisi dari berbagai tingkatan, kelompok elit, kelompok sasaran maupun pelaksana. Pada bagian ini, peneliti akan menjelaskan bahwa implementasi kebijakan terkait

dengan beberapa indikator konteks kebijakan yang dikemukakan oleh Merille S. Grindle yang meliputi, yaitu: (1) kekuasaan, kepentingan dan strategi aktor yang terlibat; (2) karakteristik lembaga dan penguasa; dan (3) kepatuhan dan daya tanggap.

### **1. Keterkaitan Implementasi e-Masyarakat di Kota Binjai dengan Kekuasaan, Kepentingan-Kepentingan dan Program atau Strategi dari Aktor yang Terlibat**

Dalam suatu kebijakan perlu diperhitungkan seberapa besar kekuatan dan kekuasaan serta kepentingan-kepentingan dan program ataupun strategi yang digunakan para aktor kebijakan untuk memperlancar implementasi kebijakan. Jika hal ini tidak diperhitungkan dengan efektif maka besar kemungkinan kebijakan yang dibuat akan gagal dijalankan. Pelaksanaan suatu kebijakan tidak terlepas dari adanya keterkaitan dengan kekuasaan dan kepentingan-kepentingan para aktor baik yang membuat, melaksanakan atau di luar dari hal itu. Namun, dengan adanya kekuasaan dan kepentingan tersebut kemudian bagaimana para aktor bisa membuat strategi untuk menjalankan kebijakan secara lancar.

### **2. Keterkaitan Implementasi e-Masyarakat di Kota Binjai dengan Karakteristik Lembaga**

Lingkungan dimana sebuah kebijakan dijalankan akan mempengaruhi keberhasilan kebijakan tersebut. pada bagian ini ingin dijelaskan, bagaimana karakteristik dari lembaga atau rezim yang berkuasa yang turut terkait dengan implementasi kebijakan. Variabel konteks implementasi ini berkaitan dengan bagaimana situasi dan kondisi pihak-pihak terkait dan masyarakat sebagai penerima program. Karakteristik *stakeholder* yang berkuasa, dalam hal ini apakah sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya terkait dalam melaksanakan tugasnya.

### **3. Keterkaitan Implementasi e-Masyarakat di Kota Binjai dengan Tingkat Kepatuhan dan Adanya Respon dari Para Pelaksana**

Pada variabel konteks kebijakan ini, indikator tingkat kepatuhan dan adanya respon dari para pelaksana program adalah hal yang juga sama pentingnya dengan menentukan siapa pelaksananya, karena tingkat kepatuhan dan adanya daya tanggap dari para pelaksana program adalah bentuk dukungan yang mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Merille S. Grindle mengemukakan bahwa indikator terakhir dalam sebuah implementasi kebijakan ditentukan dari sejauh mana kepatuhan dan respon dari pelaksana dalam menanggapi suatu kebijakan.

Ini sekaligus akan menunjukkan dimana posisi pelaksana program dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Pada bagian ini, ingin dijelaskan sejauhmana tingkat kepatuhan dan daya tanggap dari pelaksana program e-Masyarakat, karena melalui daya tanggap tersebut bisa dinilai sejauh mana para pelaksana mendukung adanya e-Masyarakat dan memperbaiki kualitas pelayanan publik yang lebih baik lagi kepada masyarakat.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan uraian-uraian yang telah peneliti kemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka pada bab ini penulis akan mengambil beberapa kesimpulan dari hasil penelitian lapangan yang penulis lakukan selama ini serta memberikan saran sebagai langkah terakhir dalam penelitian ini.

#### **5.1 Kesimpulan**

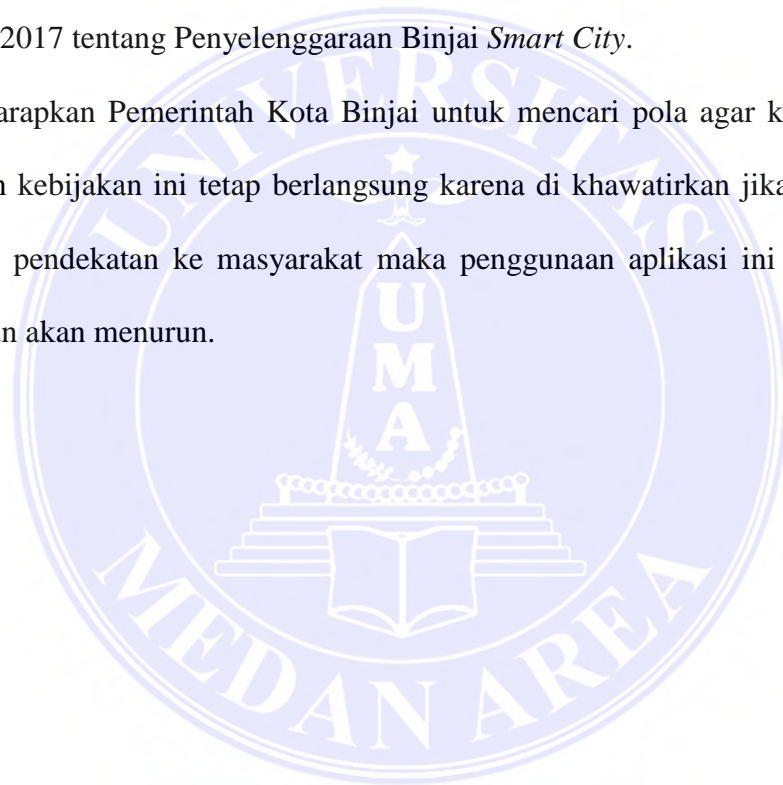
1. - Pada tahun pertama pelaksanaan e-Masyarakat terdapat 732 laporan dan tindakan yang sudah dilakukan persentasenya sebesar 90%.
  - Pada tahun kedua pelaksanaan e-Masyarakat terdapat 647 laporan dan tindakan yang sudah dilakukan persentasenya sebesar 89%.
  - Pada tahun ketiga pelaksanaan e-Masyarakat terdapat 213 laporan dan tindakan yang sudah dilakukan persentasenya sebesar 81%.Jadi ada penurunan penanganan atas laporan masyarakat di e-Masyarakat terhadap tindakan yang sudah dilakukan dari tahun pertama pelaksanaan ke tahun ketiga pelaksanaan sebesar 9%.
2. SKPD atau instansi yang mendapatkan laporan dari masyarakat pada aplikasi e-Masyarakat yang paling banyak sebagai berikut:
  - Dinas Perumahan dan Pemukiman sebanyak 412 laporan dengan persentase 28%.
  - Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang sebanyak 285 laporan dengan persentase 19%.

- Dinas Lingkungan Hidup sebanyak 103 laporan dengan persentase 7%.
- Dinas Perhubungan sebanyak 96 laporan dengan persentase 7%.
- PDAM dengan 87 laporan dengan persentase 6%.

## 5.2 Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan yaitu meliputi berbagai aspek yang menunjang untuk keberhasilan Implementasi Peraturan Walikota Nomor 53 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Binjai *Smart City*.

1. Diharapkan Pemerintah Kota Binjai untuk mencari pola agar kesinambungan akan kebijakan ini tetap berlangsung karena di khawatirkan jika tidak inovasi atau pendekatan ke masyarakat maka penggunaan aplikasi ini dari tahun ke tahun akan menurun.



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU :

- Akib, Header. 2009. *Dasar-Dasar Teori Organisasi*. Medan : Universitas Negeri Medan.
- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Arianto, S. 2015. *Dinamika Perkembangan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi serta Implikasinya Di Masyarakat*. Jakarta: Media Bangsa.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendektan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, Saiffudin. 2004. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif Edisi Kedua (Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya)*. Jakarta: Kencana Prenanda Media Group.
- Chourabi, H., Nam, T., Walker, S., Gil-Garcia, J. R., Mellouli, S., Nahon, K., Scholl, H. J. (2012). *Understanding Smart Cities: An Integrative Framework*. 2012 45th Hawaii International Conference on System Sciences (hal. 2289 - 2297). Hawaii: IEEE Computer Society.
- Dameri, Renata Paola dan Camille Rosenthal-Sabrou (Eds). 2014. *Smart City; How to Create Public and Economic Value with High Technology in Urban Space*. Springer International Publishing Switzerland.
- Denhardt, Janet V dan Denhardt, Robert B. 2007. *The New Public Service*. United States America.
- Edwards III, George C. 2002. *Implementing Public Policy*. Texas : Congressional Quartely Press.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta: Gave Media.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Moenir, H. A. S. 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Nam, Taewoo and Theresa A. Pardo. 2011. “*Smart City as Urban Innovation: Focusing on Management, Policy, and Context*”. *ICEGOV*, September 26–28: 185-194
- Nugroho, Riant. 2008, *Public Policy*. PT Elex Media Komputindo: Jakarta
- Rachmawati, R., 2014. *Pengembangan Perkotaan dalam Era Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Rohman, Ainur, Ahmad & dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.
- Schaffers, Hans (2010) *Smart Cities and the Future Internet: Towards Collaboration Models for Open and User Driven Innovation Ecosystems*, FIA Ghent, “Smart Cities and Future Internet Experimentation”, December 16th 2010.
- Sharma, G., Bao, X., dan Qian, W.(2012). *Public Attitude, Service Delivery and Bureaucratic Reform in e-government: A Conceptual Framework*. *Information Technology Journal - Asian Network for Scientific Information*.
- Siagian, Sondang P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela Lijan, Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Subarsono, 2005. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Turnip, Kaiman. 2016. *Prokontra & Resistensi terhadap ICT/E-Government Perspektif Psikologi Birokrasi*. Elmatara. Yogyakarta.
- Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Mediapressindo.
- Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Zainun, Buchari 2000, *Administrasi dan Manajemen Pemerintah Negara Indonesia Menurut UUD 1945 dan Perubahannya*, Jakarta : Gunung Agung,

### **Jurnal :**

Annisah. *Usulan Perencanaan Smart City: Smart Governance Pemerintah Daerah Kabupaten Mukomuko*. Jurnal Dinas Komunikasi dan Informatika, Kabupaten Muko-Muko, Provinsi Bengkulu.

Anggini , Trafika dan Rachmawati, Rini, 2017. *Pemanfaatan Media Center dalam Pelayanan Publik sebagai upaya mewujudkan Surabaya Smart City*. Jurnal.

Bakri, Muhammad Amin, 2017. *Roadmap Layanan dan Teknologi untuk pengembangan Smart City menggunakan Metode Analytical Process*. Jurnal. Jurusan Teknik Elektro, Universitas Islam “45” Bekasi, Bekasi.

Inayatul Ulya, Avinanta Tarigan, 2017. *Mengukur Kesiapan Kota Dalam Menerapkan Konsep Smart City Inisiatif (Studi Kasus: Kota Banjarmasin)*. Jurnal. Politeknik Hasnur, Universitas AMIKOM Yogyakarta, Yogyakarta.

Mursalim Siti Widharetno, . *Implementasi Kebijakan Smart City di Kota Bandung*. Jurnal. Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, Bandung.

Winarno, Budi. 2004. *Implementasi konsep “Reinventing Government” dalam pelaksanaan Otonomi Daerah*, FIA UPN Veteran, Surabaya, Jawa Timur.

### **Skripsi/Tesis :**

Daido, Andi Zulkifli, 2015, *Analisis Program Smart City di Kota Makassar*, Skripsi, Program Sarjana Studi Ilmu Pemerintahan, Jurusan Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanudin. Sulawesi Selatan.

Rauf, Abdul. 2016. *Sistem Perpustakaan Menggunakan Radio Frequency Identification (Rfid) Dengan Pendekatan Smart City (Studi Kasus: Perpustakaan wilayah Soeman HS Provinsi Riau)*. Skripsi. Program Sarjana Teknik Informatika. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim: Riau.

Welvina, Yuliza. 2018. *Implementasi Program Binjai Smart City Melalui elektronik Dokter (e-Dokter) di Kota Binjai.*, Skripsi Program Sarjana Administrasi Negara. Universitas Sumatera Utara.

Widyaningsih, D., 2014. *Kota Surabaya Menuju Smart City*. Tesis. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

### **Undang-Undang, Dokumen, Lembaga dan Peraturan:**

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*.

Peraturan Walikota Nomor 53 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Binjai *Smart City*.

Surat Keputusan Walikota Nomor 188.45-425/K/2018 tentang Dewan *Smart City*.

Surat Keputusan Walikota Binjai Nomor 188.45-580/K/Tahun 2016 tentang Penunjukan Tenaga Pendamping Implementasi *e-Government* Kota Binjai Tahun 2016.

Surat Keputusan Walikota Nomor 188.45-427/K/Tahun 2018 tentang Tim Pelaksana Binjai *Smart City*.

Buku 1, Analisis Strategi Binjai Smart City 2016-2012. Bappeda Kota Binjai.

Rencana pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2016-2021 Kota Binjai.

Rencana Induk Pengembangan *Smart City* Kota Binjai Tahun 2016-2021.

### **Sumber Internet :**

Cohen, B, 2014. *The smartest cities in the world 2015*.  
<https://www.fastcompany.com/3038818/the-smartest-cities-in-the-world-2015-methodology>. Diakses 24 April 2019.

<http://www.binjaikota.go.id/artikel-1082-grand-launching-5-aplikasidan-peresmian-binjai-command-center.html>, diakses pada tanggal 30 April 2019 pukul 13.52 WIB.

<http://www.binjaikota.go.id/artikel-1034-pemko-binjai-soft-launching-binjai-smart-city.html>, diakses pada 30 April 2019, Pukul 13.02 WIB.

<http://www.medanbisnisdaily.com/news/read/2017/04/01/291390/gubsuapresiasi-launching-binjai-smart-city/>, diakses pada tanggal 30 April 2019, Pukul 13.48 WIB.

<http://www.rmolsumut.com/read/2017/08/12/49348/Konsep-Binjai-Smart-City-Dinilai-Belum-Beri-Manfaat-Nyata-Untuk-Masyarakat>, diakses pada tanggal 30 April 2019, Pukul 14.00 WIB.

## Lampiran I. Dokumentasi Wawancara



Wawancara dengan Sekretaris Daerah Kota Binjai, Bapak M. Mahfullah P.Daulay, S. STP, M. AP di Ruang Rapat Sekretaris Daerah pada tanggal 25 April 2019



Wawancara dengan Anggota DPRD Kota Binjai, Bapak Jonita Agina Bangun di kediamannya Jl. Ikan Tenggiri Kota Binjai Tanggal 23 April 2019



Wawancara dengan Kadis. Perhubungan Kota Binjai, Bapak Syahril, SH di ruang kerja Kadishub Jl. Perintis Kemerdekaan No. 330 A pada tanggal 29 April 2019



Wawancara dengan Kepala Bappeda Kota Binjai, Bapak Ir. Agustwan Karnajaya di ruang kerja Ka. Bappeda Jl. Gatot Subroto No. 98 pada tanggal 06 Mei 2019





Wawancara dengan Camat Binjai Barat Bapak Samuel Lumban Toruan, SH, Kepala Lingkungan VIII Kelurahan Sukaramai Bapak Rebo, Admin operator e-Masyarakat, Tim Satgas Kecamatan di ruang kerja Camat Binjai Barat Jl. Mancang No. 06 pada tanggal 07 Mei 2019



Wawancara dengan Ketua Tim Leader Binjai Command Center (BCC), Ing. Heru Pranoto, ST di Gedung BCC Jl. Jend. Sudirman No. 06 pada tanggal 10 Mei 2019



Wawancara dengan Kabid Perekonomian, Sosial dan Budaya, Bappeda, Lindung Limbong, SE di Ruang Kerja Kabid. Bappeda Jl. Gatot Subroto No. 98 pada tanggal 06 Mei 2019



Wawancara dengan Kabid Pengujian Kualitas Lingkungan, DLH, Amas Mansyur Siregar, STdi Ruang Kerja Kabid. DLH Jl. Sibolga pada tanggal 13 Mei 2019



Wawancara dengan Manager PT. PLN (Persero) Binjai Kota, Ibu Siti Maryam, ST di ruang kerja Manager PT. PLN (Persero) Binjai Kota Jl. Sudirman pada tanggal 03 Mei 2019



Wawancara dengan Kabid Aplikasi dan Persandian Diskominfo, Bapak Syamsuddin, SE ST di Ruang Kerja Kabid. Diskominfo Jl. Jend. Sudirman No. 06 pada tanggal 10 Mei 2019



Wawancara dengan Sekretaris Pencatatan Sipil dan Kependudukan, Bapak Drs. Rahmad Saleh Situmorang, MM di Ruang Kerja Sekretaris Discatpilduk Jl. Jambi No. 03 pada tanggal 14 Mei 2019



Wawancara dengan Sekretaris Dinas Sosial, Bapak Triono Juliwardhani, S. Sos, M.AP di Ruang Kerja Jl. Gatot Subroto pada tanggal 15 Mei 2019

## Lampiran 2 :

### PEDOMAN WAWANCARA

#### I. IDENTITAS INFORMAN

1. Tanggal Wawancara Kode/No. :
2. Nama :.....
3. Jenis Kelamin : a. Laki-laki  
b. Perempuan
4. Umur :..... Tahun
5. Alamat :.....
6. Jabatan :.....
7. Pekerjaan :.....

#### II. Pertanyaan yang diberikan bersifat terbuka

1. Apakah anda mengetahui Peraturan Walikota Binjai Tahun 2017 No. 53 tentang Penyelenggaraan Smart City? (kecuali masyarakat)
2. Apakah yang menjadi latar belakang dikeluarkannya kebijakan hal ini? (kecuali masyarakat)
3. Apakah Peraturan Walikota Binjai Tahun 2017 No. 53 tentang Penyelenggaraan Smart City sudah pernah disosialisasikan?
4. Bagaimana proses penetapan e-Masyarakat sebagai solusi masyarakat Kota Binjai dalam menjalani kehidupan sehari-hari?
5. Bagaimana peran Pemerintah Kota Binjai dalam menyikapi Peraturan Walikota Binjai Tahun 2017 No. 53 tentang Penyelenggaraan Smart City?
6. Isi Kebijakan (*Content of Policy*)

- a. Kepentingan apa yang melandasi Pemerintah Kota Binjai dalam perencanaan aplikasi e-Masyarakat?
- b. Manfaat apa yang ingin dicapai Pemerintah Kota Binjai dan Masyarakat dengan aplikasi e-Masyarakat?
- c. Perubahan yang ingin dicapai Pemerintah Kota Binjai dan Masyarakat dengan aplikasi e-Masyarakat dan sampai batas mana kesinambungan dari aplikasi e-Masyarakat?
- d. Bagaimana cara pengambilan keputusan dalam prosedur dalam menangani permasalahan/keluhan masyarakat di aplikasi e-Masyarakat? Dan hambatan yang didapat dalam pengambilan keputusan?
- e. Siapa saja yang menjadi pelaksana aplikasi e-Masyarakat? Dan bagaimana koordinasi dan komunikasi antar pelaksana aplikasi e-Masyarakat?
- f. - Bagaimana kesiapan sumberdayanya baik sumberdaya manusianya maupun sumber daya infra struktur seperti software, hardware dan jaringan internet dalam menjalankan aplikasi e-Masyarakat?
  - Apakah operator BSC cukup mampu dan terampil untuk menjalankan aplikasi e-Masyarakat? Jika belum apa alasannya?
  - Dari segi pendanaan apakah anggaran sudah mumpuni untuk menjalankan kegiatan di BSC ini mengkomidir semua aktifitas pelaksanaan aplikasi e-Masyarakat? Jika belum hal apa yang menyebabkannya?
  - Dan hambatan yang didapat dalam kesiapan sumberdaya dalam mendukung pelaksanaan aplikasi e-Masyarakat?

## 7. Konteks Kebijakan (*Conteks Policy*)

- a. Dari segi wewenang strategi apa yang dibuat oleh Pemerintah Kota Binjai untuk memenuhi semua kepentingan-kepentingan dalam menjalankan aplikasi e-Masyarakat? Dan jika dijumpai

masalah atau target yang tidak sesuai bagaimana cara untuk mengatasinya?

- b. Karakteristik lingkungan masyarakat yang bagaimana yang diharapkan Pemerintah Kota Binjai agar terjalin sinergitas antara masyarakat Kota Binjai dan Pemerintah Kota Binjai sehingga aplikasi ini berjalan dua arah? Dan jika ada hambatan dalam menciptakan sinergi tadi hal apa yang dilakukan Pemerintah Kota Binjai?
- c. Bagaimana tingkat kepatuhan dan daya tanggap masyarakat Kota Binjai dan Pemerintah Kota Binjai baik sesudah hadirnya aplikasi e-Masyarakat bagaimana antusias masyarakat mempergunakannya dan sesudah masyarakat menyampaikan keluhan ke aplikasi e-Masyarakat bagaimana Pemerintah Kota Binjai merespon atau menanggapi? Dan jika dalam pelaksanaannya ada hambatan, solusi apa yang diberikan Pemerintah Kota Binjai.

### Lampiran 3 Dokumentasi Fasilitas di Binjai Command Center (BCC)



Gedung Binjai Command Center (BCC)



Ruang Rapat Binjai Command Center





Monitor Pengolahan Data e-Masyarakat Di BCC



Server Penyimpan Data e-Masyarakat Di BCC

## Lampiran 4 Dokumentasi Pengolahan Data Penelitian



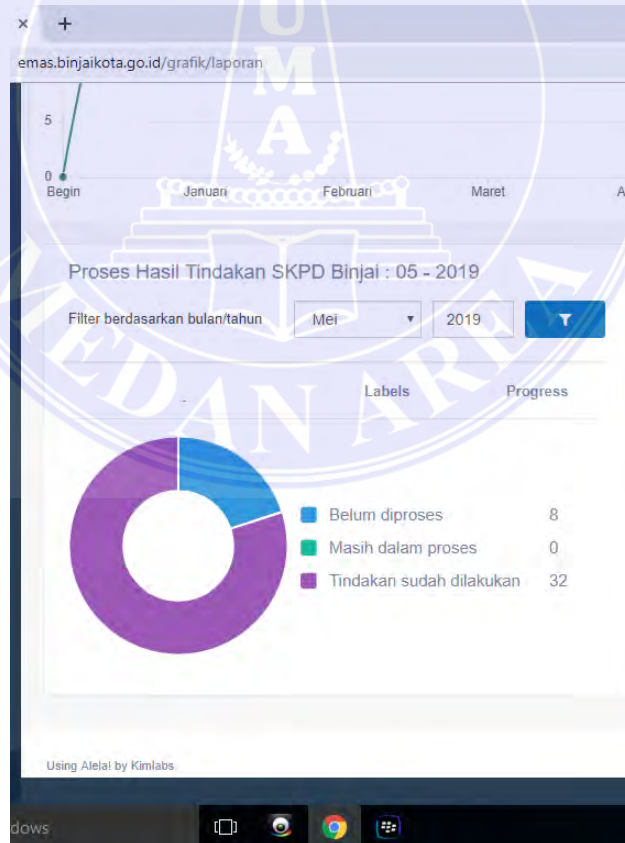
Tampilan Utama aplikasi e-Masyarakat



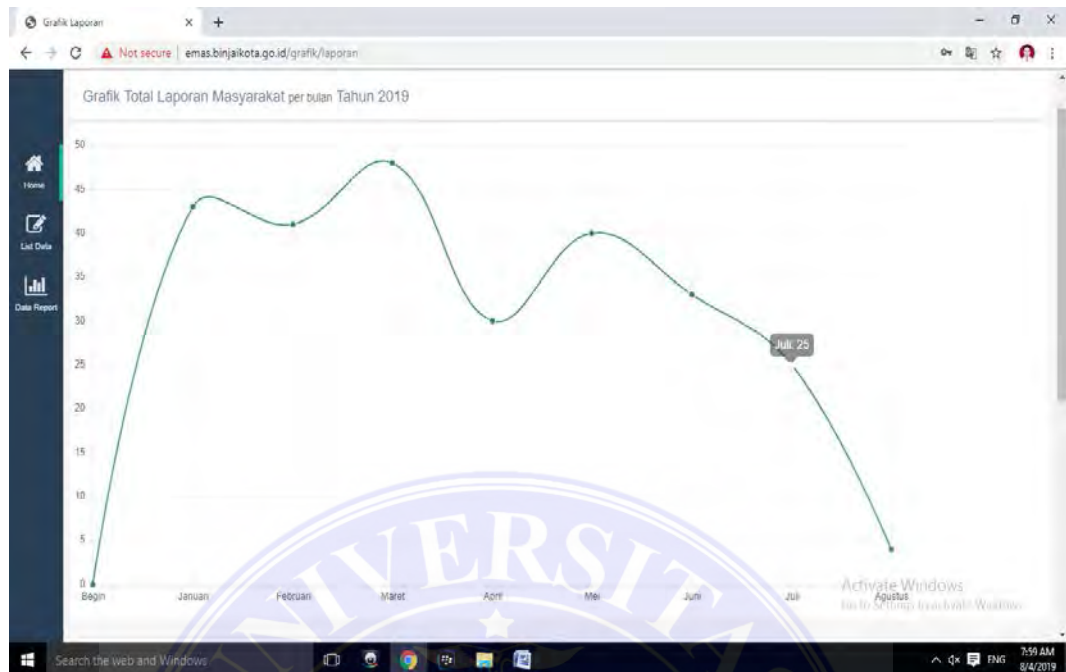
Tampilan Contoh Pelaporan Masyarakat



Laporan masyarakat yang telah dieksekusi oleh operator Diskominfo



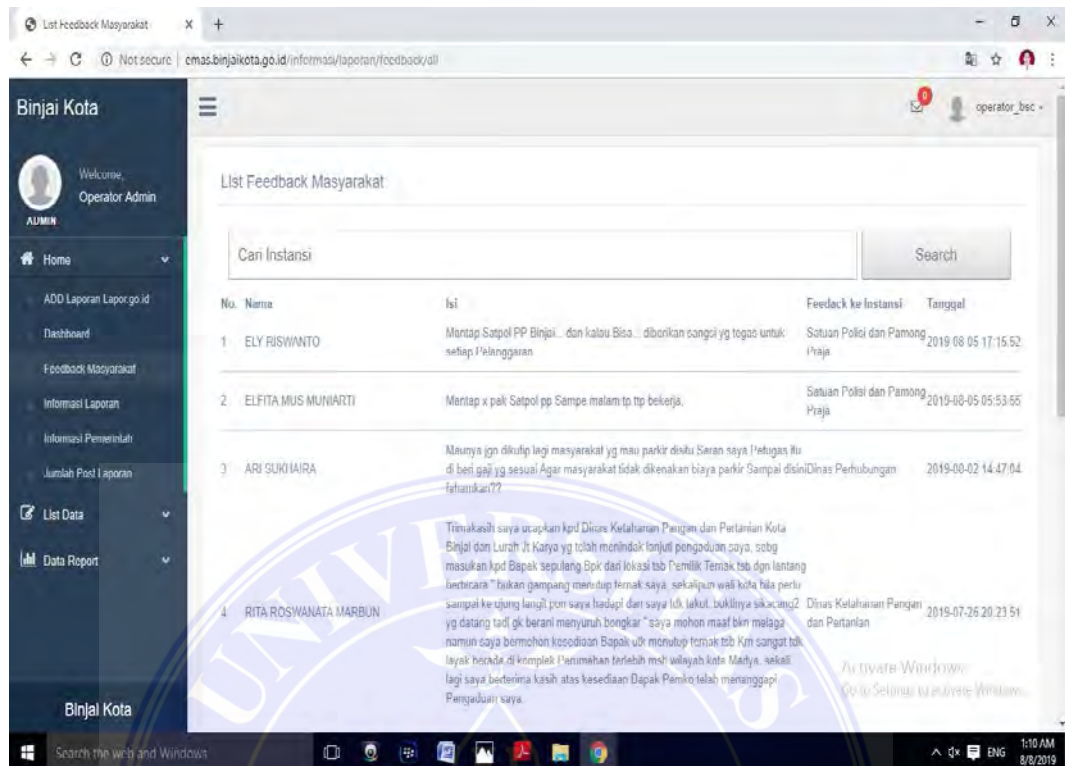
Status tindak lanjut Laporan masyarakat oleh SKPD pelaksana



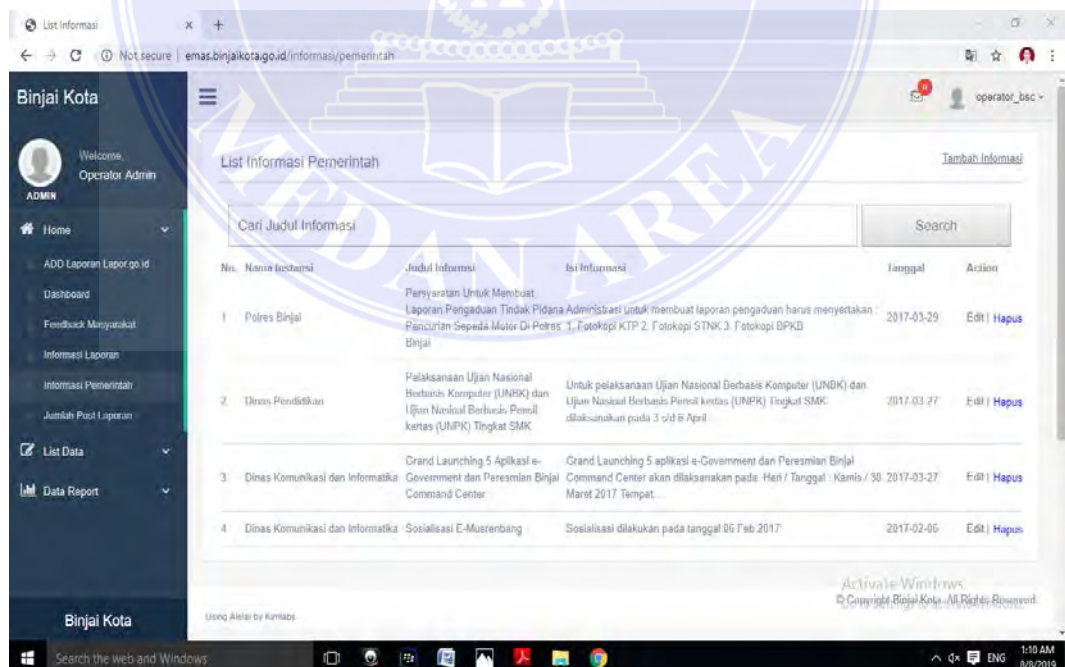
Grafik Total Masyarakat Per bulan Tahun 2019

Nama Pelapor	Alamat	Jumlah Laporan
JONITA AGINA	JL. IR. II JUANDA NO.100 LK.V	110
ZULKIFLI OESMAN	JL. BEJAMUNA GIKHLAS LK.IV	47
RIZKI AR RIDHO	JL. KL. YOS SUDARSO LK.IX	42
TRI SUCI ARIATI	JL. SABIT I K.VI	27
TENGGU IKHYAN FAHLI	JL. AHEL III LK.II	24

List masyarakat pengguna yang terbanyak dalam pelaporan



List Feedback masyarakat atas tindakan yang sudah dilakukan



List Informasi Pemerintah kepada masyarakat

No.	Jenis Fasilitas	Nama Fasilitas	Alamat	Action
1	Wisata Kuliner	Pasar Kaget (buka mulai pkl. 17.00 WIB)	Jl. Ahmad Yani	Edit   Hapus
2	Wisata Kuliner	Kampung Kuliner /Arabica Garden RM. Sri Langkat	Jl. Soekarno Hatta, Tanah Tinggi, Binjai Timur	Edit   Hapus
3	Wisata Kuliner	RM. Punokawan	Jl. Gatot Subroto no. 40	Edit   Hapus
4	Wisata Kuliner	RM. Jati Resto	Jl. Teluk Betung no. 2 (Jl. Palembang)	Edit   Hapus
5	Wisata Kuliner	Teman Selia	Jl. MT. Haryono, Binjai Utara	Edit   Hapus
6	Wisata Kuliner	Watueng Setra	Jl. Satria	Edit   Hapus

List Fasilitas yang ada di Kota Binjai

No.	Judul Laporan	Instansi Pertama	Instansi Kedua	Instansi Ketiga	Tanggal
1	Kerusakan jalan	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	-	-	2017-02-04 15:25:39
2	Jembatan rusak	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	-	-	2017-02-06 12:16:04
3	Kerusakan Trotoar	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	-	-	2017-02-06 12:16:04
4	pelatihan emusrenbang	Dinas Komunikasi dan Informatika	-	-	2017-02-06 17:07:49
5	meresahkan warga kecurahan binjai akibat narkoba	Dinas Sosial	-	-	2017-02-23 14:05:44
6	parit tidak mengalir	Dinas Pemerintahan dan Kawasan Perkotaan	-	-	2017-02-23 14:05:44
7	perbaikan jalan	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	-	-	2017-02-23 14:05:44

List Eskalasi Laporan Masyarakat dari operator BSC ke SKPD Pelaksana