

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Urbanisasi merupakan fenomena yang diakibatkan oleh berkumpulnya masyarakat pada suatu wilayah atau lebih dan semakin intensifnya aktivitas di wilayah tersebut sehingga menjadikan wilayah tersebut lebih padat dibandingkan wilayah sekitarnya (Gati, 2022). Akibat dari urbanisasi yang pesat adalah peningkatan populasi di kota-kota yang seringkali melebihi ketersediaan layanan dan infrastruktur. Kawasan perkotaan menghadapi tantangan baru sebagai akibat dari urbanisasi yang semakin meningkat seperti sampah, kesehatan, pendidikan, transportasi, sosial ekonomi, dan kebencanaan. Sebaliknya, dunia kini menjadi peradaban yang lebih kontemporer dan mapan dengan banyak tuntutan, termasuk perumahan yang layak, pekerjaan bergaji tinggi, akses terhadap fasilitas umum yang memadai, dan kemudahan pemeliharaan semua layanan publik. Terdapat permasalahan baru di perkotaan akibat urbanisasi yang semakin meningkat (Besar & Sumatera, 2019).

Kota terpadat kedua di Jawa Timur adalah Kota Malang. ada beberapa alasan mengapa laju pertumbuhan pekerjaan di Malang begitu cepat. Pertama, banyak masyarakat dalam dan luar daerah yang mulai merantau ke Kota Malang. Akibat pertumbuhan penduduk yang pesat, bermunculan permukiman-permukiman baru, dan kebutuhan akan pelayanan dan fasilitas umum juga semakin meningkat. Kedua, Malang merupakan Kota pelajar yang terkenal dengan citra positifnya. Seiring perkembangan waktu pertumbuhan penduduk Kota Malang berdasarkan Per-Kecamatan sebagai berikut.

**Tabel 1.1**

**Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Per-Kecamatan Tahun 2022**

No	Kecamatan	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Kedungkandang	104.810	103.931	208.741
2	Sukun	98.260	98.429	196.689
3	Klojen	45.836	48.203	94.039
4	Blimbing	90.803	91.890	182.693
5	Lowokwaru	81.188	82.776	163.964
<b>Total</b>		420.897	425.299	846.126

**Sumber : Data diolah, 2023**

Rumitnya permasalahan yang muncul di perkotaan akibat pesatnya perkembangan Kota Malang antara lain penumpukan sampah, kemacetan lalu lintas, permasalahan ekonomi, sosial,

dan mobilitas. Keluhan mengenai permasalahan ini selalu disuarakan oleh masyarakat yang sebagian besar terkait dengan seringnya terjadi banjir dan kemacetan di Kota Malang. Banyak orang juga yang menyuarakan kecepatan penyediaan layanan publik. Proses urbanisasi ini tidak hanya mengubah komposisi demografis tetapi juga berdampak pada aspek lain salah satunya yaitu tata kelola pemerintahan. Meskipun urbanisasi dapat mendukung pertumbuhan ekonomi, urbanisasi juga menimbulkan berbagai masalah termasuk kemacetan lalu lintas, polusi, kesenjangan sosial, dan beban pada infrastruktur publik.

Kota memerlukan teknologi yang cukup untuk mendukung beberapa fungsi pembangunan, penyediaan pelayanan berkualitas kepada masyarakat, dan pembangunan infrastruktur perkotaan. Akses dan penggunaan internet global meningkat yang berdampak pada ekspektasi terhadap kapasitas berbagai negara dalam menawarkan layanan. Dan peluang keterlibatan publik melalui sarana digital. Komunikasi internet tersedia untuk digunakan oleh warga negara dan pemerintah (Habibie, 2018). Berkat hal ini, masyarakat kini dapat lebih mudah mengakses berbagai sumber informasi dan memantau peristiwa-peristiwa yang terjadi setiap saat. Hal inilah yang menjadi pendorong terwujudnya Kota Cerdas atau biasa dikenal dengan sebagai *Smart City* yang mana dapat terwujud oleh Pemerintah Kota Malang, yang akan menjadikan kemajuan teknis sangat tepat untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi Kota Malang

*Smart City* memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi administrasi, mendistribusikan informasi kepada publik, dan meningkatkan standar pelayanan publik dan kesejahteraan warga. Munculnya konsep smart city dipengaruhi oleh tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang cepat, efisien, dan tepat dalam penyampaian informasi dan kemudahan tugas administrasi. Tujuan utama *Smart City* adalah memanfaatkan teknologi dan analisis data untuk mengoptimalkan operasional kota, menstimulasi ekspansi ekonomi, dan meningkatkan kualitas hidup warganya. Kemajuan *Smart City* bergantung pada pemanfaatan teknologi secara strategis (Zhao et al., 2021). Suatu Daerah harus mengadopsi "*Smart City*" dengan mempertimbangkan kemajuan teknologi, yang mengacu pada prinsip-prinsip berikut : meningkatkan efektivitas, meningkatkan kualitas layanan, menghindari konflik kepentingan dengan masyarakat, bertindak transparan dan akuntabel (Harlina & Mustafa, 2018).

Teknologi informasi telah mengalami kemajuan di banyak bidang kehidupan karena signifikansinya di dunia saat ini, khususnya dalam pertukaran data antara lembaga dan

organisasi pemerintah sehingga mereka dapat memenuhi kewajibannya kepada publik. Pemanfaatan teknologi informasi oleh karyawan akan sangat meningkat ketika mereka menerima dukungan terhadap teknologi tersebut. Oleh karena itu, untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik, maka harus dimanfaatkan semaksimal mungkin. (Hernita, 2018). *Smart City* merupakan pendekatan penting dalam pembangunan perkotaan, mencakup kerangka konseptual yang memanfaatkan sumber daya pribadi, sosial, dan teknologi untuk mendorong pertumbuhan dan kesejahteraan aglomerasi perkotaan (Zhao et al., 2021)

Konsep *Smart City* terkait erat dengan Inovasi, yang melibatkan generasi ide-ide baru dengan tujuan menemukan solusi yang unggul, lebih efektif, dan lebih imajinatif terhadap permasalahan yang ada. *Smart City* memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk mengawasi sumber daya dan infrastruktur kota secara efisien, meningkatkan kualitas hidup warga, dan mengefektifkan pelayanan publik bagi masyarakat.

Pelaksanaan *Smart City* di Kota Malang dilakukan dengan menggunakan konsep yang dikembangkan oleh *CitiAsia Center For Smart Nation (CCSN)* yang dimana dalam Pelaksanaan *Smart City* akan dilakukan dengan enam dimensi : *Smart Governance, Smart Branding, Smart Economy, Smart Society, dan Smart Environment* (Buku I - Kota Malang.Pdf, 2022) Keenam dimensi ini, meskipun secara fokus berbeda, namun keberadaannya sama pentingnya, serta saling memperkuat satu sama lainnya. secara singkat, berikut pengertian untuk masing-masing dimensi *Smart City*:

**Tabel 1.2 Dimensi *Smart City***

NO	Dimensi <i>Smart City</i>	Indikator
1	<i>Smart Economy</i>	Ekosistem industri, peningkatan kesejahteraan masyarakat, dan ekosistem transaksi keuangan
2	<i>Smart Branding</i>	Memiliki inovasi dalam memasarkan daerahnya sehingga mampu meningkatkan daya saing dengan mengembangkan pariwisata, bisnis, dan wajah kota.
3	<i>Smart Governance</i>	Pelayanan ( <i>service</i> ), birokrasi ( <i>bureaucracy</i> ), dan kebijakan ( <i>policy</i> )
4	<i>Smart Society</i>	Komunitas warga ( <i>Community</i> ), ekosistem pembelajaran ( <i>learning</i> ), dan sistem keamanan ( <i>security</i> )
5	<i>Smart Environment</i>	Perlindungan air, udara dan tanah, pengelolaan energi, serta sampah.
6	<i>Smart Living</i>	Kelayakan pola hidup, kelayakan kualitas kesehatan, dan kelayakan moda transportasi untuk mendukung mobilitas orang dan barang.

*Sumber :Data diolah, 2023*

Gagasan *Smart City* melibatkan penggunaan teknologi dan sumber daya terkini dengan cara yang efisien dan metodis untuk memfasilitasi masyarakat dalam pekerjaan mereka. Konsep *Smart City* yang mengutamakan pemanfaatan teknologi dan data untuk meningkatkan efisiensi dan keunggulan layanan pemerintah dengan menempatkan pentingnya tata kelola yang cerdas (Diskominfo et al., 2023). *Smart Governance* memainkan peran penting dalam keberhasilan penerapan *Smart City*. Ini berfungsi sebagai faktor utama dalam pengembangan dan pencapaian tujuan dalam proyek *Smart City*. Dengan menerapkan Tata Kelola Cerdas yang efisien, *Smart City* dapat berhasil mencapai tujuannya dalam meningkatkan kualitas hidup penduduknya, mengoptimalkan efisiensi operasional, dan membangun lingkungan yang berkelanjutan.

Pembentukan *Smart City* di Kota Malang telah diatur secara resmi melalui Peraturan Walikota Malang Nomor 43 Tahun 2020 yang menguraikan *Master Plan* Malang *Smart City* 2020-2025. Tujuan dari rencana ini adalah untuk memanfaatkan berbagai sumber daya secara efektif dan efisien untuk mengatasi tantangan perkotaan dengan menggunakan solusi yang inovatif, terintegrasi, dan berkelanjutan. Rencana tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup penduduk kota dengan menyediakan infrastruktur dan layanan kota yang lebih baik.

Dalam perkembangan *Smart City* dari enam dimensi tersebut *Smart Governance* merupakan gagasan yang menekankan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan efektivitas pemerintahan. Pemerintah mampu menerapkan dari gagasan penyediaan pelayanan pada pihak ketiga yaitu dengan melalui teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Penerapan layanan pemerintahan elektronik telah menunjukkan dukungan implisit dan efektif terhadap digitalisasi layanan publik (Scholl & Scholl, 2014). *Smart Governance* difasilitasi oleh SPBE yang melibatkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk penyelenggaraan pemerintahan dan penyelenggaraan pelayanan publik. SPBE merupakan suatu sistem yang memanfaatkan prinsip-prinsip dasar teknologi informasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui internet. Prinsip-prinsip dasar tertentu secara signifikan mempengaruhi efisiensi dan keunggulan SPBE yang dikembangkan (Hamood Qaid et al., 2021)

*Smart Governance* atau tata kelola pemerintahan yang cerdas berarti memprioritaskan pemerintah daerah sebagai badan pengatur yang bertanggung jawab mengawasi berbagai aspek kehidupan perkotaan. Bentuk tata kelola ini bertujuan untuk mengubah praktik birokrasi

tradisional, mendorong efektivitas, efisiensi, komunikasi, dan perbaikan berkelanjutan dalam proses bisnis. Tingkat perkembangan perkotaan umumnya dinilai berdasarkan kapasitasnya dalam memberikan layanan komprehensif dari berbagai perspektif pendampingan Smart Governance atau tata kelola pemerintahan yang cerdas berarti memprioritaskan pemerintah daerah sebagai badan pengatur yang bertanggung jawab mengawasi berbagai aspek kehidupan perkotaan. Bentuk tata kelola ini bertujuan untuk mengubah praktik birokrasi tradisional, mendorong efektivitas, efisiensi, komunikasi, dan perbaikan berkelanjutan dalam proses bisnis. Tingkat perkembangan perkotaan umumnya dinilai berdasarkan kapasitasnya dalam memberikan layanan komprehensif dari berbagai perspektif pendampingan (Firman et al., 2022). Yang dimaksud dengan “digitalisasi” adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan pelayanan pemerintah dalam hal efektivitas, efisiensi, dan kualitas bagi masyarakat. Pemanfaatan digitalisasi akan meningkatkan kemampuan pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas dengan melakukan transisi layanan publik yang sebelumnya manual ke platform digital.

Proses urbanisasi telah menghadirkan hambatan bagi Kota Malang, termasuk permasalahan seperti kemacetan, polusi, dan tekanan terhadap layanan publik., untuk mengatasi berbagai masalah yang timbulkan oleh urbanisasi tersebut, konsep smart governance menjadi sangat relevan, dimana pemerintahan melibatkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, partisipasi, dan transparansi dalam pemerintahan. pemerintah Kota Malang telah mengadopsi tiga indikator pelaksanaan Smart Governance : pelayanan, birokrasi, dan kebijakan.

Urbanisasi dapat memperburuk tantangan birokrasi, karena pertumbuhan penduduk yang pesat menyebabkan peningkatan permintaan terhadap layanan dan infrastruktur. Birokrasi mengacu pada organisasi berskala besar yang terdiri dari otoritas yang ditunjuk, bertanggung jawab utamanya adalah melaksanakan keputusan yang dibuat oleh pengambil keputusan. (Wawan Risnawan, 2018). Hal ini dapat mengakibatkan beban kerja yang berlebihan bagi birokrasi, sehingga menyulitkan untuk mengelola agar terpenuhi secara efisien. Seiring bertambahnya jumlah penduduk keadaan, sehingga menghambat efektivitas dan efisiensi yang mana kinerja lambat dalam menangani kebutuhan masyarakat.

Urbanisasi dapat memperburuk tekanan pada sistem pelayanan publik, sehingga semakin sulit memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat dari populasi yang terus bertambah. Hal ini dapat menyebabkan penurunan kualitas layanan publik, seperti

pendidikan, layanan kesehatan, dan infrastruktur, yang dapat memperburuk tatangan urbanisasi seperti kemacetan, dan polusi. Pelayanan publik mengacu pada serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat sebagaimana diamanatkan oleh peraturan dan perundang-undangan. Pelayanan tersebut dapat mencakup penyediaan barang, jasa, dan bantuan administratif oleh penyedia layanan publik (Kognisi et al., 2021). Tantangan timbul akibat urbanisasi akan berlanjut, sehingga menghambat kualitas hidup secara keseluruhan dan menghambat kualitas hidup masyarakat. Maka dari itu penting bagi pemerintah untuk memantau bahwa pembangunan sejalan dengan lajunya urbanisasi, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik hal ini diperlukan untuk kesejahteraan masyarakat.

Urbanisasi mengakibatkan peningkatan populasi perkotaan, yang mana menciptakan tuntutan masyarakat yang lebih besar. Hal ini memerlukan penerapan kebijakan inklusif dan responsif yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan dapat membantu menjamin bahwa keprihatinana dan kebutuhan penduduk perkotaan diperhitungkan dalam pengambilan keputusan. Hal ini dapat meningkatkan efektivitas kebijakan. Partisipasi yaitu keterlibatan masyarakat umum dalam proses perumusan atau pengambilan keputusan puncak dalam kebijakan publik sudah seharusnya melibatkan masyarakat dan penting bagi semua orang. Pembuatan kebijakan menjawab kekhawatiran masyarakat luas.(Bellastuti et al., 2023)

Kota Malang yang mengalami pertumbuhan penduduk telah menghadapi tantangan yang lebih besar, mengingat kompleksitas situasi dan semakin langkanya sumber daya alam dan energi. Saat ini, solusi yang tersedia bersifat konvensional dan kurang cepat dalam mengatasi kesulitan yang semakin meningkat. Jumlah yang besar. Untuk memastikan kelangsungan pertumbuhan perkotaan dalam jangka panjang, sangatlah penting untuk menerapkan solusi yang efektif. *Smart City* dengan pada dimensi *Smart Governance* adalah pendekatan inovatif yang dirancang untuk memenuhi tuntutan masyarakat dan mengurangi dampak dari urbanisasi.

Pelaksanaan *Smart Governance* sendiri merupakan perwujudan dalam mendukung pelaksanaan Smart City Kota Malang mengimplementasikan hal tersebut telah diatur didalam peraturan Walikota Malang No 55 Tahun 2019 Tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Yang mana menimbang bahwa penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik melalui inovasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi diperlukan dalam

penyelenggaraan pemerintahan daerah sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas, dan kinerja tinggi (*Salinan Perwal No 55 Th 2019 Ttg Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.Pdf*, n.d.). Revolusi Teknologi Informasi mendorong pemerintah untuk mengadopsi banyak inovasi, termasuk penerapan SPBU, dengan tujuan meningkatkan pemberian layanan. Masyarakat umum diharapkan dapat memperoleh manfaat dari kemajuan inovatif ini. Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Kota Malang tahun 2021 yaitu dengan nilai indeks 2,73 dengan predikat “B” hal ini menunjukkan bahwa Kota Malang memiliki kinerja yang baik dalam hal perkembangan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di sektor publik. Pelayanan publik berbasis elektronik yaitu pemerintah bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan keterbukaan dalam penyampaian pelayanan kepada masyarakat.

Pelaksanaan *Smart City* di Kota Malang dari ke-enam dimensi *Smart City* tersebut telah merujuk pada salah satunya yaitu *Smart Governance* dengan realisasi yang sudah menjadi kebutuhan dengan melihat keadaan perkembangan dunia informasi sosial yang mudah beradaptasi dan memanfaatkan teknologi informasi (Irfan et al., 2018). Pada istilah “*Smart Governance*” sering digunakan untuk merujuk pada program “berinvestasi pada teknologi baru” yang disertai dengan pendekatan inovatif untuk mengembangkan infrastruktur pemerintah yang lebih fleksibel dan tangguh. Pada istilah “*Smart Governance*” sering digunakan untuk merujuk pada program (Pereira et al., 2018). Dengan transformasi digital melalui pengembangan aplikasi dan peningkatan *ICT (Information and Communication Technology)* menuju terwujudnya kota cerdas atau “*Smart City*”, khususnya dalam enam konsep tersebut yaitu salah satunya “*Smart Governance*” yang ditingkatkan sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat. Pada konsep *Smart City* menekankan pada penggunaan teknologi dan data untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan pemerintah.

Kota Malang dalam pelaksanaan perwujudan dari “*Smart Governance*” telah banyak melakukan inovasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik di setiap instansi pemerintahan di Kota Malang. berbagai inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh masing-masing instansi pemerintah dalam bentuk produk aplikasi atau website, dengan program ini berisi fitur dan tahapan yang dapat membantu konsumen menerima layanan yang lebih efektif, efisien, dan transparan. Tabel dibawah ini menunjukkan program *Smart Governance* di Kota Malang.

**Tabel 1.3 Program *Smart Governance* Di Kota Malang**

NO	INSTANSI	PROGRAM <i>SMART GOVERNANCE</i>
1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Pengembangan SIAPEL
2	Badan Pendapatan Daerah	Pengembangan dan pemeliharaan sistem Informasi Pajak Daerah Terintegrasi
3	Bagian Layanan Pengadaan Barang dan Jasa	Pengelolaan Layanan Pengadaan Barang dan Jasa (Layanan Jatim Bejo)
4	Badan Keuangan dan Aset Daerah	Pelayanan Aplikasi Aset Daerah SIMBADA
5	Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata	Aplikasi layanan penggunaan lapangan olahraga SIMBAHE
6	Dinas Ketenagakerjaan PMPTSP	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendirian Mall Pelayanan Publik di Mall Alun-alun</li> <li>2. Integrasi Aplikasi data</li> </ol>
7.	Bagian Hukum	Pengembangan website JDIH
8	Dinas Komunikasi dan Informatika	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengembangan Dashboard Walikota dan Aplikasi Smart City</li> <li>2. Integrasi aplikasi data</li> <li>3. Sistem informasi Satu Data</li> <li>4. E-Legal Drafting</li> <li>5. Pengembangan website JDIH</li> </ol>

**Sumber: Data diolah, 2023**

Pada tabel 1.3 diatas menyajikan beberapa implementasi *Smart Governance* yang dilakukan oleh masing-masing Instansi Pemerintah Kota Malang untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang lebih efektif dan efisien. Inovasi merupakan pengenalan ide-ide baru yang dapat memberikan nilai tambah dan bermanfaat bagi individu, organisasi dan masyarakat. Namun penerapan tata kelola yang cerdas dapat menimbulkan hambatan tersendiri. Pemerintah kota malang telah berupaya mewujudkan terselenggaranya pelayanan publik yang baik. Berikut inovasi yang dibuat baik masih aktif atau tidak aktif :



**Tabel 1.4 Program *Smart Governance* di Kota Malang**

NO	Program <i>Smart Governance</i>	Tujuan	Tahun Pembuatan	Keterangan
1	SIAPEL	Memper memudahkan masyarakat di dalam melakukan pelayanan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, masyarakat cukup melakukan upload dokumen dan bentuk dampar maupun pdf, maka dokumen akan diproses oleh petugas operator Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.	2022	Aktif
2	Pelayanan Aplikasi Aset Daerah SIMBADA	Memper memudahkan SKPD dalam pelaksanaan serta menyimpan data informasi lebih mudah, cepat, dan akurat, selain itu penerapan dari SIMBADA itu sendiri juga dapat mengurangi penggunaan kertas(paperless)	2022	Aktif
3	Aplikasi layanan penggunaan lapangan olahraga SIMBAHE	Untuk melakukan pembayaran online untuk melakukan sewa lapangan, seluruh lapangan yang ada di Dispora dapat disewakan melalui aplikasi ini. pembayaran online dapat dilakukan dengan mudah dengan adanya Virtual Account.	2022	Aktif
4	SIMPEG (Sistem Informasi Kepegawaian)	Agar tercipta administrasi kepegawaian yang terkelola dengan baik dan tertata rapi dengan memasukkan data dalam informasi manajemen kepegawaian.	2018	Tidak Aktif

**Sumber : Data diolah,2023**

Berdasarkan tabel 1.4 diatas, proses penyampaian inovasi tersebut kepada masyarakat kota malang meliputi sosialisasi agar masyarakat memahami inovasi yang akan mereka terapkan dalam memberikan pelayanan di Kota Malang. Namun, Masih banyak masyarakat yang belum memahami penerapan teknologi *Smart Governance* karena kurang nya pengetahuan, dan banyak juga yang belum mengetahui cara menggunakan ponsel pintar.

Motivasi keberhasilan suatu inovasi adalah prestasi yang sangat signifikan untuk disebarkan, dengan tujuan hanya untuk mempromosikan konsep-konsep inovatif sehingga kebijakan publik di masa depan akan meningkat pelayanan dan mempercepat adopsi inovasi di berbagai tingkat pemerintahan. Kegagalan inovasi juga menjadi tantangan yang harus diatasi

di masa: meskipun penemuan merupakan konsekuensinya dari pemikiran fana, tidak semuanya berhasil melihat kegagalan dalam inovasi (Manar, 2023).

Berdasarkan permasalahan yang diangkat, seperti belum optimalnya pelayanan informasi, belum optimalnya penerapan *Smart Governance* dan minimnya akses masyarakat terhadap teknologi komunikasi informasi, maka perkembangan *Smart Governance* di setiap daerah berbeda-beda, dan tulisan ini mengkaji perkembangan tersebut terhadap pelaksanaan *Smart Governance* di Kota Malang. dengan latar belakang tersebut, peneliti bertujuan untuk mengetahui lebih detail faktor-faktor penentu dalam penerapan *Smart Governance* di Kota Malang. Salah satu tantangan dalam penerapan *Smart Governance* itu sendiri, yang dapat menghambat penerapan *Smart Governance* sebagai perwujudan *Smart City*. Ada sejumlah faktor yang menentukan pelaksanaan *Smart Governance* termasuk ketersediaan sumber daya, penganggaran, peraturan, partisipasi pemangku kepentingan, dan infrastruktur. Karena *Smart Governance* masih tergolong baru Kota Malang, sehingga penerapannya belum tertata dengan baik, oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengetahui variabel apa saja yang menentukan dan bagaimana upaya pemerintah Kota Malang untuk mengoptimalkan aspek-aspek tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apa saja faktor-faktor penentu (*Antecedents*) dalam pelaksanaan *Smart Governance* di Kota Malang ?
2. Bagaimana strategi pemerintah Kota Malang dalam mengoptimalkan faktor-faktor tersebut untuk menentukan keberhasilan *Smart Governance* di Kota Malang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Melihat latar belakang serta rumusan masalah yang ada diatas maka tujuan penelitian ini adalah:

- 1.Untuk melihat/mengetahui faktor apa saja yang menjadi *antecedents* dalam pelaksanaan *Smart Governance* di Kota Malang
- 2.Untuk melihat/mengetahui bagaimana faktor tersebut bisa mempengaruhi dalam pelaksanaan *Smart Governance* di Kota Malang

## 1.4. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Akademik

Manfaat yang dapat dirasakan dari penelitian ini yaitu diharapkan agar dapat memberikan kontribusi pikiran untuk menemukan pandangan baru dalam bidang ilmu pemerintahan, di kalangan akademis serta para pembaca lainnya. Sehingga mahasiswa dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi, serta bahan kajian bagaimana pemerintah dalam melaksanakan penerapan *Smart Governance* dalam peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat.

### 2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat secara praktis yang nantinya diharapkan penelitian ini, adalah dapat memberikan kontribusi berupa saran dan masukan kepada pemerintah dalam merumuskan faktor-faktor yang menentukan dalam menentukan *Smart Governance*. Terkhusus dalam peningkatan kinerja pelayanan publik. Penelitian ini dapat dijadikan referensi berbagai pihak untuk penelitian selanjutnya.

## 1.5 Definisi Konseptual

Definisi Konseptual memberikan pengetahuan teoritis tentang suatu gagasan dengan landasan atau konteks definisi, ruang lingkup, dan elemen penting dari konsep tersebut dibahas, serta penerapan praktisnya. Definisi konseptual sering digunakan dalam penelitian, teori ilmiah, dan pembangunan model konseptual.

### 1. *Smart City*

*Smart City* didefinisikan sebagai kota yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan standar pelayanan publik dan kesejahteraan warga, menyebarkan informasi kepada masyarakat, dan meningkatkan efektivitas operasional. Suatu kota memenuhi syarat sebagai *Smart City* jika kota tersebut menggunakan TIK untuk meningkatkan efektivitas administrasi, meningkatkan pengetahuan masyarakat, dan meningkatkan kesejahteraan penduduknya (Jung & Kang, 2023). Teknologi informasi dan komunikasi juga akan sangat membantu dalam sejumlah disiplin ilmu lain, seperti keamanan kota, pendidikan, dan kesehatan. Mewujudkan *Smart City* memerlukan dukungan ekstra sosial ekonomi dan budaya selain kemampuan infrastruktur dan sumber daya manusia yang sudah ada.

Tiga elemen kunci membentuk konsep *Smart City*: teknologi, kelembagaan, dan manusia. Agar dapat berfungsi, *Smart City* perlu didukung oleh infrastruktur teknologi terintegrasi dan layanan berbasis teknologi, yang pada gilirannya menghubungkan banyak karakteristik kelembagaan dan teknologi. Institusi sangat penting dalam pelaksanaan inisiatif *Smart City*. Organisasi *e-Government*, kerangka kelembagaan untuk pelatihan staf lokal, dan pengembangan sumber daya manusia adalah beberapa contoh fitur kelembagaan di *Smart City* (Santoso & Rahmadanita, 2020). Sementara itu, agar penerapan *Smart City* tersebut dapat sesuai dengan tiga komponen penting yakni teknologi, kelembagaan, dan manusia, maka diperlukan beberapa dimensi yang meliputi *smart economy*, *smart people*, *smart governance*, *smart mobility*, *smart environment*, and *smart living* (Rahmatullah, 2021).

## **2. *Smart Governance***

Salah satu syarat mendasar untuk mencapai *Smart City* adalah tata kelola yang cerdas. Secara umum, *Smart Governance* adalah efisiensi penggunaan TIK dalam pelayanan publik di sektor pemerintahan. Untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan yang didefinisikan sebagai tata pemerintahan yang baik yang menggunakan pemerintahan yang transparan dan memberikan informasi kepada publik pemerintahan yang cerdas diperlukan. Warga negara dapat berpartisipasi dalam pengambilan keputusan pemerintah melalui tata kelola yang transparan. Jenis informasi dan teknologi yang memungkinkannya merupakan dua aspek yang digunakan dalam penerapan pemerintahan transparan dan data terbuka (Razaghi & Finger, 2018)

Pemberlakuan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang dikenal dengan SPBE merupakan wujud komitmen pemerintah dalam meningkatkan hubungan antara sektor publik dan masyarakat umum. Organisasi pemerintah sudah mulai memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan publik, memperkuat hubungan komersial, mendorong ketekunan, dan meningkatkan kinerja manajemen (Arief, & Yunus Abbas, 2021). Berdasarkan permenPAN RB No 3 Tahun 2023 indikator yang mengukur capaian penerapan SPBE pada kementerian/lembaga/pemerintah daerah dan tingkat nasional. Indikator ini digunakan sebagai salah satu ukuran keberhasilan dalam melaksanakan kebijakan transformasi digital. Penilaian dilakukan terhadap tingkat kematangan implementasi pada 3 domain atau aspek, yaitu kebijakan, tata kelola, layanan internal dan layanan publik (Reformasi & Republik, 2024).

### 3. Faktor-Faktor Penentu Pelaksanaan *Smart Governance*

Penerapan *Smart Governance* yang efektif memerlukan pertimbangan matang terhadap sejumlah faktor, termasuk sumber daya manusia, yang dapat menjadi kendala. Selain itu, sejumlah faktor lain juga dapat berdampak pada penerapan *Smart Governance*. Dari hasil kajian *Harvard JFK School of Government* ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh, masing-masing elemen sukses tersebut adalah *support*, *capacity*, dan *value*. Dari masing-masing elemen tersebut, terbagi lagi menjadi beberapa sub elemen, yang menjelaskan secara rinci faktor yang mempengaruhi perkembangan dari pelaksanaan *Smart Governance*.

#### 1) *Support*

Dukungan yang diharapkan dari elemen ini tidak hanya dari kata-kata atau sekedar tindakan, tetapi perlu adanya:

##### a) **Adanya Undang-Undang atau Peraturan Yang Mengatur**

Mewujudkan dan mempengaruhi Tata Kelola Cerdas yang lebih fokus dan terintegrasi sangat bergantung pada Undang-Undang. Perundang-undangan tersebut menciptakan kerangka kerja yang diperlukan untuk menjamin efisiensi operasional Tata Kelola Pemerintahan Cerdas, sehingga menghasilkan peningkatan keluaran, keterbukaan, partisipasi masyarakat, dan peningkatan layanan masyarakat.

##### b) **Alokasi Sumber Daya Manusia**

Penerapan tata kelola pintar sebagian besar didukung oleh sumber daya manusia (SDM). Kombinasi sumber daya manusia yang berpengetahuan di bidang TIK dan *Smart Governance* akan memungkinkan penerapan smart governance yang lebih baik lagi.

##### c) **Tersedianya Infrastruktur Yang Mendukung**

Infrastruktur yang berfungsi sebagai landasan teknologi untuk penerapan solusi tata kelola cerdas dalam mewujudkan *Smart Governance* yang terintegrasi sangat penting dalam pengembangan aspek *Smart Governance*. Jika infrastruktur yang diperlukan sudah tersedia, pemerintah dapat mengembangkan dan melaksanakan layanan digital, aplikasi cerdas, analisis data, dan platform interaksi publik.

## 2) *Capacity*

Kemampuan pemerintah untuk mengaktualisasikan tata kelola cerdas dalam pengertian ini disebut sebagai kapasitas. Pemberdayaan pemerintah dapat berupa dukungan infrastruktur dan tenaga kerja terlatih, yaitu:

### a) **Tersedianya Anggaran Untuk Mewujudkan *Smart Governance***

Anggaran memainkan peran penting dalam memungkinkan penerapan *Smart Governance*. Dengan mengalokasikan dana yang diperlukan, pemerintah dapat menjamin bahwa solusi TIK yang cerdas dapat dikembangkan, diterapkan, dan dipelihara.

### b) **Sarana dan Prasarana untuk mewujudkan *Smart Governance***

Salah satu syarat mendasar penerapan *smart governance* adalah infrastruktur dan fasilitas. Infrastruktur dan panduan yang cukup dan berkualitas tinggi memberikan landasan teknologi untuk penerapan tata kelola yang cerdas. Pemerintah dapat secara efisien menciptakan, menerapkan, dan mengawasi solusi TIK dengan infrastruktur dan panduan yang tepat, dengan bijaksana.

## 3) *Value*

Support dan capacity adalah elemen yang dapat dipenuhi oleh pemerintah, dalam bentuk menyediakan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. pada aspek value ini lebih kepada masyarakat yang mana masyarakat yang merasakan dan menggunakan langsung dari program *smart governance* yang telah dibuat.

## 1.6 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah proses mendefinisikan batasan yang membantu memperjelas detail konsep secara lebih mendalam. Idenya adalah untuk mengembangkan alat ukur yang secara akurat menangkap karakteristik variabel. Setelah hal ini tercapai, peneliti harus menjelaskan cara kerja alat ukur tersebut dan cara penggunaannya untuk menguji variabel atau gejala yang diteliti. Adapun Faktor-faktor dalam pengaruh Pelaksanaan *Smart Governance* di Kota Malang berdasarkan hasil kajian *Harvard JFK School of Government* yaitu sebagai berikut.

**Tabel 1.5 Fenomena, Indikator, Sub Indikator**

Fenomena	Indikator	Sub Indikator
<i>Smart Governance</i> Di Kota Malang	Faktor yang berpengaruh terhadap pelaksanaan <i>Smart Governance</i>	1. Support <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Undang-Undang dan peraturan yang mengatur</li> <li>b) Alokasi Sumber Daya Manusia</li> <li>c) Tersedianya infrastruktur yang mendukung</li> </ul> 2. Capacity <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Anggaran untuk mewujudkan <i>Smart Governance</i></li> <li>b) Sarana dan prasarana untuk mewujudkan <i>Smart Governance</i></li> </ul> 3. Value <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pengetahuan masyarakat mengenai pelaksanaan <i>Smart Governance</i></li> </ul>
	Strategi Pemerintah Kota Malang dalam mengoptimalkan faktor <i>Smart Governance</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Perencanaan pengembangan <i>Smart Governance</i></li> <li>b) Implementasi perencanaan <i>Smart Governance</i></li> </ul>

*Sumber: Olahan Peneliti, 2023*

## 1.7 Metode Penelitian

### 1. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian

Untuk lebih memahami variabel-variabel yang mempengaruhi *Smart Governance* di Kota Malang, Peneliti menggunakan metodologi kualitatif dan studi kasus. Secara umum, interaksi sosial, perilaku organisasi, keberadaan manusia, sejarah, dan mata pelajaran lainnya semuanya dapat dipelajari melalui penelitian kualitatif. Observasi adalah salah satu pendekatan studi yang mengumpulkan data deskriptif dengan mendokumentasikan perilaku lisan atau tulisan seseorang (Fadli, 2021). Dalam rangka teknik penelitian ini, penelitian kualitatif digunakan untuk menafsirkan atau mendeskripsikan fakta (Fadli, 2021). Dalam teknik penelitian, penelitian kualitatif digunakan untuk menafsirkan atau mendeskripsikan fakta melalui pengamatan yang cermat, dan tepat.

Penelitian yang menggunakan data dan fakta yang dikumpulkan disebut penelitian kualitatif. Analisis induktif lebih sering digunakan dalam penulisan deskriptif. Studi ini menawarkan solusi terhadap permasalahan yang sedang diselidiki serta penjelasan atas kejadian yang sudah terjadi. Melalui penggunaan metode kualitatif yang telah ditetapkan dalam perancangan isu dan tujuan penelitian, yang berupaya melakukan analisis menyeluruh terhadap variabel-variabel yang menentukan pelaksanaan Tata kelola cerdas pada Kota Malang.

## **2. Sumber Data**

Data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan sumber data primer dan juga data sekunder, sebagaimana :

### **a) Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari narasumber. Sumber penelitian data primer berasal dari wawancara dengan narasumber yang terpercaya. Sumber data primer dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang mana dilakukan secara langsung di Dinas Komunikasi dan Informatika di Kota Malang. Dalam penelitian ini peneliti akan memperoleh sumber data melalui wawancara kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dengan Ibu Intan Andi Kurnia S.Ikom sebagai pranata komputer

### **b) Data Sekunder**

Merupakan data yang diperoleh dari literatur. Penelitian terdahulu, jurnal, media massa yang relevan dengan penelitian. Dokumen peraturan antara lain: peraturan Walikota Malang No 55 Tahun 2019 Tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

## **3. Teknik Pengumpulan Data**

Tahan pengumpulan data dalam penelitian sangatlah penting karena tanpa pemahaman atau akses terhadap teknik pengolahan data yang efisien, peneliti tidak dapat mengumpulkan data yang akurat dan memenuhi standar (Wekke Suardi, 2019). Tahap pengumpulan data dalam penelitian sangatlah penting karena tanpa pemahaman atau akses terhadap teknik pengolahan data yang efisien, peneliti tidak dapat mengumpulkan data yang akurat dan memenuhi standar.

### **a. Wawancara**

Wawancara melibatkan sesi tanya jawab berkaitan dengan topik yang disajikan serta tanya jawab berkaitan dengan topik yang disajikan serta hubungan melalui percakapan terkait dengan isu-isu tertentu (Sugiyono, 2010). Staf Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang diwawancarai untuk penelitian ini, untuk mengeksplorasi pertanyaan atau jawaban yang berada di luar daftar pertanyaan yang telah disiapkan dan memastikan bahwa data yang disimpulkan jelas dan komprehensif, peneliti akan



melakukan wawancara semi struktural dalam penelitian ini. tujuan dari wawancara ini adalah untuk menentukan pertanyaan dan jawaban yang dapat digali dari daftar pertanyaan yang telah disiapkan.

Metode ini dilakukan melalui tanya jawab langsung dengan subjek penelitian. Wawancara memudahkan kita dalam mendapatkan informasi langsung dari responden yang bersangkutan untuk mendapatkan informasi yang kejelasannya terjamin, peneliti melakukan Face To Face Interview dengan subjek penelitian. Dalam penelitian akan memperoleh sumber data melalui wawancara kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dengan Ibu Intan Andi Kurnia S.Ikom selaku Pranata Komputer di bidang Aplikasi Informatika dan Mbak Cermin selaku Staf di bidang aplikasi dan informatika.

#### **b. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan pengumpulan data-data yang tertulis. Seperti arsip-arsip atau dokumen dan bahan-bahan yang ada kaitannya dengan objek penelitian. Untuk mendapatkan dokumen-dokumen atau arsip peneliti melakukan kunjungan ke Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang untuk memperoleh dokumen berupa Buku Masterplan Smart City Kota Malang, Perwal No 43 Tahun 2021 Tentang Rencana Induk Malang Kota Cerdas 2020-2025, Evaluasi Smart City 2022, Struktur Organisasi Kominfo 2023, SK Perubahan Tim Dewan Malang Kota Cerdas, Data Evaluasi Tahap I Smart City Kota Malang 2023, Evaluasi Smart City Tahap II 2023, Dan Rekapitulasi Realisasi Anggaran Belanja Daerah Berdasarkan Program dan Kegiatan.

#### **4. Lokasi Penelitian**

Berdasarkan judul yang peneliti angkat, maka lokasi penelitian akan dilaksanakan di kota malang provinsi jawa timur. Alasan pemilihan Kota Malang sebagai lokasi penelitian, karena menjadi salah satu kota yang sedang melaksanakan secara laju untuk penerapan Smart City di Kota Malang. Yang mana masih banyaknya inovasi-inovasi pendukung Smart Governance mengalami banyak kegagalan. Dengan tupoksi pada dinas komunikasi dan informatika sebagai melaksanakan penyusunan, perumusan, dan pelaksanaan kebijakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) serta pengembangan sistem informasi yang diperlukan oleh pemerintah kota.

#### **5. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian yang akan memberikan informasi dalam penelitian ini adalah orang-orang yang memiliki informasi mengenai faktor-faktor penentu pelaksanaan program-program Smart Governance dengan melalui program-program yang mendukung dari Smart Governance. peneliti dapat menemui dan mewawancarai pihak yang mengerti terkait dengan Smart Governance. Berikut adalah subjek dalam penelitian ini :

- a. Pegawai pada Aplikasi dan informatika sebagai pranata Komputer Pertama
- b. Pegawai pada Aplikasi dan Informatika sebagai pranata Komputer Pertama

## **6. Teknik Analisis Data**

Salah satu tahapan penelitian yang terakhir adalah teknik analisis data, dimana seluruh data yang telah terkumpul secara efektif diolah kembali untuk menjawab rumusan masalah yang telah peneliti jelaskan sebelumnya, khususnya terkait faktor-faktor penentu pelaksanaan Smart Governance di Kota Malang.

Analisis data adalah suatu teknik atau pendekatan untuk mengubah data menjadi pengetahuan yang bersifat informasi menjadi jelas dan bermanfaat dalam menyelesaikan permasalahan, dan dalam penelitian ini analisis data didasarkan pada model analisis yang dikemukakan oleh (Sirajuddin, 2016). Dimana pada tahap analisis memiliki model analisis yang terdiri dari tiga tahap, yaitu sebagai berikut :

- a. Tahap Reduksi Data

Tahap reduksi data ini memerlukan meringkas, memilih hal-hal yang penting, mencari tema, pola, dan membuang yang berlebihan. Sehingga, data yang didapatkan akan memberikan gambaran yang lebih baik dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data tambahan bila diperlukan (Sugiyono, 2010). Pada tahap analisis ini yang di mana data didapat oleh peneliti yaitu dari hasil kegiatan wawancara bersama narasumber, dan hasil studi dokumentasi yang didapatkan tersebut kemudian akan diubah menjadi bentuk tulisan dan dikategorisasikan sesuai fokus dalam penelitian, yaitu tentang faktor-faktor penentu pelaksanaan Smart Governance di Kota Malang.

- b. Tahap Penyajian Data (Display Data)

Tahap penyajian data merupakan proses penampilan sebuah data yang telah direduksi dalam beberapa bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan lainnya (Sugiyono, 2010). Teknik reduksi data dan penyajian data dilaksanakan untuk mendisplay data dimana penyajian data tersebut dapat dilakukan dalam bentuk uraian, bagan, naratif, hubungan antar kategori serta tabel, sehingga akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami oleh peneliti.

- c. Tahap Penarikan Kesimpulan

Tahap ini menandai selesainya proses pengumpulan data, dengan penekanan pada percakapan data, dengan penekanan pada percakapan dan pencarian fakta. Beberapa metode yang dapat digunakan dalam metode ini melibatkan pencatatan tema dengan bentuk deskriptif naratif sesuai dengan pedoman penelitian yang dilakukan. Selanjutnya penarikan kesimpulan juga dipahami sebagai tahap terakhir kegiatan yang berkaitan dengan analisis data juga mewakili tahap terakhir pengolahan data.

Teknik analisis data dipandang sebagai bagian yang krusial dalam suatu penelitian yang sedang melakukan penelitian. Tentu saja pengujian diperlukan untuk menentukan dan menilai temuan penelitian pada peneliti. Validasi diperlukan sebelum memeriksa kembali hasilnya. Belakangan, penelitiannya digunakan sebagai alat untuk menilai temuannya.

