

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modern ini kemudahan, kecepatan serta ketepatan menjadi unsur penting dalam melakukan berbagai hal terutama dalam hal berbagi dan mengakses informasi, maka dari itu para ahli terus berinovasi dalam mengembangkan teknologi informasi dan komunikasi guna memenuhi tuntutan dari para masyarakat. Internet merupakan salah satu jawaban dari itu semua, internet sendiri merupakan singkatan dari *Interconnected Networking* yang merupakan sebuah jaringan global yang menghubungkan berbagai komputer dari seluruh dunia dalam berbagai macam jaringan, dengan internet orang-orang dapat mencari dan berbagi informasi tanpa batasan ruang dan waktu oleh karena itu internet sudah menjadi kebutuhan pokok dalam kehidupan masyarakat modern, cakupan penggunaan internet pun sudah sangat luas tidak terkecuali dalam organisasi pemerintahan.

Penggunaan teknologi internet dalam pemerintahan dikenal dengan istilah *E-Government*. Ada banyak definisi *E-Government* menurut para ahli, OECD (*Organization for Economic Co-operation and Development*) mendefinisikan *E-Government* sebagai sebuah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang diterapkan oleh seluruh fungsi pemerintahan sementara, *World Bank* mendefinisikan *E-Government* sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi seperti *Wide*

Area Network, *Intenet* dan *Mobile* yang memiliki kemampuan untuk mentransformasikan hubungan antara pemerintah dan masyarakat serta lembaga-lembaga swasta dan pemangku kepentingan.¹

Tujuan dari diterapkannya *E-Government* sendiri selain untuk mempermudah kerja pemerintahan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, *E-Government* juga diharapkan dapat menciptakan peningkatan efektivitas dan efisiensi kerja pemerintahan serta menciptakan sebuah transparansi antara pemerintah dengan masyarakat dan stakeholder. Di Indonesia sendiri *E-Government* mulai diterapkan berdasarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia (INPRES) nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government*.

Tujuan dari diterbitkannya INPRES nomor 3 Tahun 2003 tentang penerapan dan pengembanag *E-Government* di Indonesia selain untuk menciptakan sebuah pemerintahan yang bersih, transparan dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif, penerapan *E-Government* juga diharapkan dapat mencapai 4 (empat) tujuan yaitu :

1. Pembentukan sebuah jaringan Informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat dan tidak dibatasi oleh sekat waktu dang dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional

¹Mesnan Silalahi, Darmawana Napitupulu, dan Gulda Patria, "*Kajian Konsep Dan Kondisi E-Goverment Di Indonesia.*" Volume 1, Nomor 1, Tahun 2015, hlm. 10-16

- dan memperkuat 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 negara
 4. pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.²

Dengan diterbitkannya peraturan di atas tentunya instansi-instansi pemerintah indonesia mulai menerapkan *E-Government* dalam pekerjaannya.

Berkaitan dengan konsep *E-Government* yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi terkini dalam kerja pemerintahan, terdapat pula konsep *Smart City* atau Kota Pintar yang tidak hanya memfokuskan pemanfaatan teknologi dan internet dalam hubungan kerja pemerintah, *Smart City* didefinisikan sebagai sebuah konsep penataan kota yang berbasis pemanfaatan kemajuan teknologi dalam menciptakan kualitas hidup yang lebih baik dalam segala aspek kehidupan masyarakat kota. Terdapat enam kriteria untuk sebuah kota dikategorikan sebagai *Smart City* enam kriteria itu sendiri adalah *Smart Government*, *Smart People*, *Smart Environment*, *Smart Economy*, *Smart Mobility* dan *Smart Living*. Banyak definisi dari *Smart City* menurut para ahli diantaranya sebagai berikut :

² Instruksi Presiden Republik Indonesia (INPRES) Nomor 3 Tahun 2003 , hlm.3

1. “*Smart City* didefinisikan sebagai kota yang mampu menggunakan SDM, modal sosial dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas hidup yang lebih tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat” (Caragliu, A., Schaffers, 2010)
2. “*Smart City* merupakan hasil dari pengembangan pengetahuan yang intensif dan strategi kreatif dalam peningkatan kualitas sosial-ekonomi, ekologi dan daya kompetitif kota. Kemunculan *Smart City* merupakan hasil dari gabungan modal sumber daya manusia, modal infrastruktur, modal sosial dan model entrepreneurial. pemerintahan yang kuat dan dapat dipercaya disertai dengan orang-orang yang kreatif dan berpikiran terbuka akan meningkatkan produktifitas lokal dan mempercepat pertumbuhan ekonomi suatu kota” (Kourtit & Nijkamp, 2012)
3. “*Smart City* atau Kota Cerdas pada umumnya didasarkan pada 3 hal, Pertama faktor manusia, kota dengan manusia-manusia kreatif dalam pekerjaan , jejaring pengetahuan, serta lingkungan yang bebas dari kriminal. Kedua faktor teknologi, kota yang berbasis teknologi komunikasi dan informasi. Terakhir faktor kelembagaan, masyarakat kota yang memahami teknologi informasi dan membuat keputusan berdasarkan pada teknologi informasi” (Ahmad Nurman dalam Manajemen Perkotaan).³

Berdasarkan definisi *Smart City* dari para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa *Smart City* diciptakan dengan tujuan menciptakan lingkungan hidup yang aman, nyaman serta berdaya saing tinggi dalam aspek perekonomian dan kualitas sumber daya manusianya dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam tata kelola kota dan Pemerintahan. Lahirnya konsep *Smart City* sendiri erat kaitannya dengan dinamika kehidupan perkotaan yang sangat sarat akan perubahan, tingginya minat kehidupan di kota membuat mobilitas

³ Abdurrozaq Hasibuan dan Oris Krianto Sulaiman, “*Smart City, Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota, Di Kota-Kota Besar Provinsi Sumatera Utara.*” Volume 14, Nomor 2, Tahun 2019, hlm. 128-129

penduduk kota terus meningkat tiap tahunnya. Peningkatan jumlah penduduk juga menimbulkan tuntutan yang tinggi akan kualitas fasilitas kehidupan di kota baik dalam kebutuhan primer maupun sekunder.⁴

Salah satu contoh program *Smart City* yang menjadi program unggulan di berbagai Kota di Indonesia adalah ruang kendali terpadu yang menjadi pusat kendali utama dari berbagai macam program *Smart City* yang ada di Kota tersebut.

Salah satu contoh ruang kendali terpadu yang ada di kota di Indonesia adalah Jakarta Smart City Lounge yang ada di Ibu Kota Jakarta, ruang kendali terpadu di Kota Jakarta ini diresmikan pada tanggal 28 Desember 2015 dan berlokasi di Block B Lantai 3 Gedung Balai Kota DKI Jakarta.⁵ Kemudian terdapat Bandung Command Center atau yang sering disingkat BCC yang terdapat di Kota Bandung, BCC diluncurkan pada Januari 2015 sebagai upaya Kota Bandung untuk mewujudkan *Smart City* di Kota Bandung, BCC sendiri terletak di Balai Kota Bandung.⁶ Selanjutnya dari Kota Bali terdapat Damamaya atau Denpasar Cyber Monitor yang

⁴ Calvin Goldscheider, "*Populasi, Modernisasi, Dan Struktur Sosial*", (Jakarta : CV Rajawali, 1971), hlm. 115

⁵ jakarta-tourism.go.id "*Jakarta Smart City Lounge Diresmikan*" Rabu 22 Juni 2016 (<https://jakarta-tourism.go.id/visit/blog/2016/06/jakarta-smart-city-lounge-diresmikan>). Diakses pada Sabtu 11 Juli 2020 Pukul 16:32 WIB

⁶ m.ayobandung.com "*Mengenal Lebih Dekat Bandung Command Center*" Senin 29 April 2019 (<https://ayobandung.com/read/2019/04/29/50915/mengenal-lebih-dekat-bandung-command-center>) Diakses pada Sabtu 11 Juli 2020 Pukul 16:23 WIB

diresmikan pada 27 Februari 2017 Damamaya sendiri terletak di Gedung Graha Sawaka Dharma, Lumintang Denpasar Bali.⁷

Untuk daerah Kota Jambi sendiri terdapat Jambi City Operation Center atau JCOC. JCOC merupakan ruang kendali terpadu Kota Jambi dimana dari ruangan ini Pemerintah Kota dapat melakukan pemantauan terkait situasi kota dengan layar monitor CCTV yang sudah dihubungkan dengan beberapa titik lampu merah yang ada di Kota Jambi. Selain menjadi tempat pemantauan JCOC juga merupakan pusat dari aplikasi-aplikasi pelayanan internal dan publik milik Pemerintah Kota Jambi diantaranya adalah Sikoja, Sipaten, Sikesal dan lain-lainya.. JCOC sendiri merupakan program yang diciptakan oleh Wali Kota Jambi H Syarif Fasha bersama tim Diskominfo Kota Jambi dalam rangka merealisasikan pengintegrasian dalam pelayanan di Kota Jambi dengan teknologi terkini. JCOC diresmikan oleh Gubernur Provinsi Jambi H. Fachrori Umar pada 17 September 2018 lalu yang sekaligus bertepatan dengan Hari Perhubungan Nasional.⁸

Dengan adanya upaya Pemerintah Kota Jambi untuk menciptakan program-program yang diharapkan dapat mewujudkan *Smart City* di Kota Jambi tentunya membuat kita bertanya, seberapa besar pengaruh program-program tersebut dalam menciptakan perubahan dalam tata kelola

⁷ balebengong.id “*Damamaya, Pelayanan Publik Denpasar yang Makin Prima*” Rabu 1 Maret 2017 (<https://balebengong.id/damamaya/>) Diakses pada Sabtu 11 Juli 2020 Pukul 17:02 WIB

⁸ jambikota.go.id “*Gubernur dan Wali Kota Jambi Resmikan Jambi City Operation Center JCOC*” Senin 17 September 2018 (<https://jambikota.go.id/new/2018/09/18/plt-gubernur-dan-wali-kota-resmikan-jambi-city-operation-center-jcoc/>) Diakses pada Jumat 15 Maret 2020 Pukul 19:00 WIB

pemerintahan di Kota Jambi dan bagaimana program-program tersebut berjalan dan diterapkan, apakah JCOC yang diciptakan untuk mempermudah kerja Pemerintah Kota Jambi dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi sudah mampu mewujudkan *Smart Government* dalam Pemerintahan Kota Jambi sehingga mampu mengantar Kota Jambi menjadi Kota Pintar atau *Smart City*.

Seperti yang telah dibahas sebelumnya salah satu indikator dari terwujudnya *Smart City* ialah *Smart Government* atau pemerintahan yang cerdas. Kunci utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan yang cerdas adalah *Good Governance*, yang merupakan paradigma, sistem dan proses penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang mengindahkan prinsip-prinsip supremasi hukum, kemanusiaan, keadilan, demokrasi, partisipasi, transparansi, profesionalitas, dan akuntabilitas ditambah dengan komitmen terhadap tegaknya nilai dan prinsip desentralisasi, daya guna, hasil guna, pemerintahan yang bersih, bertanggung jawab dan berdaya saing.

Namun pada kenyataannya Pemerintahan Kota Jambi masih mendapat nilai B dalam Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) untuk tahun 2018, dilansir dari Jambikota.go.id menyatakan bahwa “Pemerintah Kota Jambi berhasil kembali meraih nilai B atas laporan akhir Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah

(SAKIP) 2018”⁹. Selain itu masih terdapat permasalahan terkait transparansi atau keterbukaan pada Pemerintahan di Kota Jambi seperti yang tertulis pada artikel jamberita.com “Keterbukaan informasi publik pemerintah provinsi jambi masuk peringkat 24 dari 34 provinsi di Indonesia karena kurang informatif alias tidak transparan. Ketua Komisioner Informas Publik (KIP) Indra Lesmana mengatakan hal ini disebabkan oleh kurangnya perhatian pemerintah daerah terhadap keberadaan KIP yang ada”¹⁰

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan dengan penelitian ini diantaranya adalah penelitian dari Gary Ekatama Bangun dalam skripsi berjudul “Implementasi Kebijakan Jakarta Smart City dalam Mewujudkan Mobilitas Cerdas” yang ditulis pada tahun 2018, Hasil dari penelitian ini sendiri menyimpulkan bahwa Implementasi Kebijakan Jakarta Smart City dalam mewujudkan mobilitas cerdas secara umum telah berjalan sesuai dengan konsep mobilitas cerdas namun masih ditemukan beberapa kendala yang menghambat proses implementasi kebijakan tersebut.¹¹

⁹ jambikota.go.id “Raih Nilai B, Pemkot Jambi Akan Terus Perkuat Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah” Rabu 30 Januari 2019 (<https://jambikota.go.id/new/2019/01/30/raih-nilai-b-pemkot-jambi-akan-terus-perkuat-sistem-akuntabilitas-kinerja-pemerintah/>) Diakses pada Jumat 15 Maret 2020 Pukul 19:15 WIB

¹⁰ jamberita.com “Kurang Transparan, Informasi Publik Pemprov Jambi Peringkat 24 Se-Indonesia” Senin 2 Desember 2019 (<https://jamberita.com/read/2019/12/02/5955248/kurang-transparan-informasi-publik-pemprov-jambi-peringkat-24-seindonesia/>) Diakses pada Jumat 15 Maret 2020 Pukul 19:19 WIB

¹¹ Gary Ekatama Bangun, Skripsi: “Implementasi Kebijakan Jakarta Smart City dalam Mewujudkan Mobilitas Cerdas” (Medan: Universitas Sumatera Utara, 2018)

Penelitian selanjutnya adalah skripsi dari Irmawati Sobandi yang berjudul “Peran Bandung Command Center (BCC) Dalam Mengembangkan *Smart Government* Di Kota Bandung (Studi Deskriptif Di Pemerintah Kota Bandung)” yang ditulis pada tahun 2018, hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa peran Bandung Command Center (BCC) telah sesuai dengan yang diharapkan yaitu menjadikan Kota Bandung sebagai kota cerdas dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Di samping Bandung Command Center (BCC) ini bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan, juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik. Bandung Command Center (BCC) berperan dalam mengembangkan *smart government* di Kota Bandung melalui peningkatan kualitas pelayanan publik dengan pemanfaatan kecanggihan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).¹²

Perbedaan antara penelitian ini dengan dua penelitian terdahulu yang telah disebutkan di atas terletak pada fokus penelitian serta lokasi dari objek penelitian dimana pada penelitian ini, peneliti menyoroti apakah JCOC mampu mewujudkan *Smart Government* di dalam tata kelola Pemerintahan Kota Jambi dengan mengikuti prinsip *Good Governance* sehingga mampu membawa Kota Jambi memenuhi salah satu kriteria dari Kota Pintar.

¹² Irmawati Sobandi, Skripsi: “*Peran Bandung Command Center (BCC) Dalam Mengembangkan Smart Government Di Kota Bandung (Studi Deskriptif Di Pemerintah Kota Bandung)*” (Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia, 2018)

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas dengan itu peneliti mengangkat penelitian yang berjudul “ *Peran JCOC (Jambi City Operation Center) Dalam Mewujudkan Smart Government Di Kota Jambi* “.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sejauh Mana JCOC Mampu Menciptakan Tata Kelola Pemerintahan Yang Lebih Transparan Dan Akuntabel di Kota Jambi
2. Apakah JCOC Mampu Menciptakan Ruang Bagi Masyarakat Untuk Berpartisipasi Dalam Tata Kelola Pemerintahan di Kota Jambi

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini diantaranya adalah :

1. Untuk mengetahui serta menganalisis bagaimana wujud tata kelola pemerintahan di Kota Jambi pasca beroperasinya JCOC
2. Untuk mengetahui serta menganalisis apakah JCOC mampu mewujudkan *Smart Government* sebagai salah satu kriteria dalam menciptakan *Smart City* di Kota Jambi

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Dari aspek akademis penelitian ini diharapkan dapat menjadi kajian serta referensi bagi penelitian-penelitian yang memiliki kesamaan dengan penelitian ini pada masa yang akan datang
2. Dari aspek praktis penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan bagi pemerintah kota Jambi dalam mengembangkan JCOC kedepannya.

1.5 Landasan Teori

1. *E-GOVERNMENT*

E-Government adalah teori tentang pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi kedalam pemerintahan, teori *E-Government* hadir sebagai sebuah pembaharuan dalam pelaksanaan pemerintahan yang memanfaatkan kemajuan teknologi dengan tujuan menciptakan pemerintahan yang lebih dekat terhadap masyarakat dan pemangku kepentingan. dengan diciptakannya *E-Government* diharapkan terwujudnya pemerintahan yang lebih efisien, efektif serta tansparan.

World Bank mendefinisikan *E-Government* sebagai sebuah adopsi dari pengembangan dan pemanfaatan teknologi perbankan sedunia. Pengembangan *E-Government* dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi, efektifivitas, transparansi dan *akuntabilitas* manajemen pemerintahan dengan memanfaatkan

kemajuan teknologi dan internet. Sementara menurut Mustopadijaya *E-Government* adalah sebuah ungkapan yang diberikan kepada substansi pemerintahan yang telah mengadopsi teknologi berbasis internet dalam pelayanannya dengan tujuan utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan.¹³ Zweers dan Planque mengatakan *E-Government* adalah layanan berbasis elektronik oleh Pemerintah yang tidak terbatas tempat dan waktu sehingga lebih partisipatif bagi semua kalangan.¹⁴

Dalam pengimplementasian *E-Government* Baum dan Maio mengusulkan empat tahapan model kematangan yaitu :

- 1) *Presence*, Pemerintah menggunakan TIK untuk menyediakan informasi dasar. Tahap ini ditandai dengan pemanfaatan website lembaga pemerintahan dalam menyampaikan informasi-informasi ke pemerintahan, misalnya program-program pemerintah, informasi persyaratan perizinan dan sebagainya
- 2) Interaktif, yaitu tahap *E-Government* mampu menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat . Tahap ini memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan, informasi, maupun tanggapan secara online
- 3) Transaktif, yaitu tahap dimana *E-Government* memungkinkan pelayanan publik dan layanan transaksional (pembayaran) secara online
- 4) Transformatif, *E-Government* memungkinkan adanya hubungan timbal balik yang memberikan manfaat lebih bagi kedua belah pihak, memberikan pelayanan yang lebih

¹³ Achmad Habibullah, "*Kajian Pemanfaatan Dan Pengembangan E-Government.*" Volume 23, Nomor 3, Tahun 2010, hlm. 187-195

¹⁴ Ayu Aditya Oktavya, "*Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang*" Volume 3. Nomor 3, Tahun 2015, hlm. 1437

citizen-centric, pemerintah yang responsif, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan masyarakat.¹⁵

Sementara itu konsep *E-Government* juga memungkinkan terbentuknya hubungan antara entitas yang terlibat, yaitu :

- 1) *Government to Citizen (G2C)*. Relasi ini bertujuan membangun berbagai portofolio teknologi informasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hubungan dan interaksi dengan masyarakat. Aplikasi *E-Government G2C* berupaya membangun saluran akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan dan pelayanan sehari-hari.
- 2) *Government to Business (G2B)*. Lingkungan bisnis dalam suatu pemerintahan bertujuan untuk menggerakkan roda perekonomian masyarakat. Dalam hal ini aplikasi *egovernment G2B* bertujuan untuk membuka akses informasi dan pelayanan kepada entitas-entitas bisnis sehingga interaksi antara bisnis dan pemerintah berlangsung lebih lancar dalam hal pemenuhan hak dan kewajibannya.
- 3) *Government to Government (G2G)*. Relasi *G2G* merupakan bertujuan membangun hubungan antar lembaga pemerintah dalam berbasis teknologi informasi untuk mendukung komunikasi dan koordinasi. Bentuk penerapan *G2G* antara lain basis data terpadu yang dapat digunakan oleh berbagai lembaga pemerintah secara bersama-sama.
- 4) *Government to Employee (G2E)*. Hubungan *Government to Employee (G2E)* bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai pemerintah yang bekerja di berbagai institusi. Bentuk dari hubungan *G2E* dapat berupa aplikasi kepegawaian, sistem peningkatan kompetensi, ataupun sistem pengelolaan gaji dan kesejahteraan pegawai.¹⁶

¹⁵ Marudur Pandapotan Damanik, Erisva Hakiki dan Purwaningsih, "*E-Government Dan Aplikasinya Di Lingkungan Pemerintah Daerah (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Propinsi Riau)*." Volume 21, Nomor 02, Tahun 2017, hlm. 151

¹⁶ Marudur Pandapotan Damanik, Erisva Hakiki dan Purwaningsih, *Loc. Cit.*

2. *GOOD GOVERNANCE*

Menurut Sadjijono *good governance* mengandung arti: “Kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita Negara”. Sedangkan menurut IAN & BPKP yang dimaksud dengan *good governance* adalah bagaimana pemerintah berinteraksi dengan masyarakat dan mengelola sumber-sumber daya dalam pembangunan. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, merumuskan arti *good governance* sebagai berikut:

“Kepemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat”.¹⁷

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, prinsip-prinsip pemerintahan yang baik terdiri atas:

- a) Profesionalitas, meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat, dengan biaya terjangkau
- b) Akuntabilitas, meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat
- c) Transparansi, menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjadi kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai

¹⁷ Neneng Siti Maryam, “Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik.” Volume 6, Nomor 1, Tahun 2016, hlm. 3-4

- d) Pelayanan prima, penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin
- e) Demokrasi dan partisipasi, mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung
- f) Efisiensi dan efektivitas, menjamin terselenggaranya pelayanan terhadap masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab
- g) Supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat, mewujudkan adanya penegakkan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.¹⁸

3. *SMART CITY*

Smart City merupakan sebuah konsep Kota Pintar berbasis kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang terbaru dimana *Smart City* mencakup segala unsur dalam pelayanan dan infrastruktur didalam kota, dengan adanya konsep *Smart City* diharapkan terciptanya lingkungan yang aman serta nyaman bagi masyarakat dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Diterapkannya *Smart City* juga ditujukan untuk dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia didalam kota tersebut.

Caragliu, A., Schaffers mendefinisikan *Smart City* sebagai kota yang mampu menggunakan SDM, modal sosial dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi

¹⁸ Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan, Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.

berkelanjutan dan kualitas hidup yang lebih tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat. Kemudian Kourtit & Nijkamp mengatakan *Smart City* merupakan hasil dari pengembangan pengetahuan yang intensif dan strategi kreatif dalam peningkatan kualitas sosial-ekonomi, ekologi dan daya kompetitif kota. Kemunculan *Smart City* merupakan hasil dari gabungan modal sumber daya manusia, modal infrastruktur, modal sosial dan model entrepreneurial. pemerintahan yang kuat dan dapat dipercaya disertai dengan orang-orang yang kreatif dan berpikiran terbuka akan meningkatkan produktifitas lokal dan mempercepat pertumbuhan ekonomi suatu kota.¹⁹

Dalam Penyelenggaraan *Smart City*, Cohen menyebutkan terdapat enam kriteria dari *Smart City* yaitu :

- 1) *Smart Economy*, Kualitas yang menghasilkan suatu inovasi dan mampu menghadapi persaingan. Semakin tinggi inovasiinovasi baru yang ditingkatkan maka akan menambah peluang usaha baru dan meningkatkan persaingan pasar usaha/modal. *Smart Economy*, juga diartikan sebuah kota cerdas yang memiliki tingkat perekonomian yang baik, pemanfaatan sumber daya atau potensi alam yang dimiliki oleh kota secara efisien dan efektif. Pertumbuhan ekonomi merupakan salah satu indicator untuk mengukur tingkat pembangunan di suatu daerah pada periode waktu tertentu sehingga dapat meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat secara umum

¹⁹ Abdurrozaq Hasibuan dan Oris Krianto Sulaiman, *Op. Cit.* hlm. 128-129

- 2) *Smart Mobility*, Kemampuan untuk mengembangkan transportasi dan pembangunan infrastruktur sebagai bentuk penguatan sistem perencanaan infrastruktur kota. Pengelolaan infrastruktur kota yang dikembangkan di masa depan merupakan sebuah sistem pengelolaan terpadu dan diorientasikan untuk menjamin keberpihakan pada kepentingan publik
- 3) *Smart Environment*, Keberlanjutan dan sumber daya, lingkungan cerdas itu berarti lingkungan yang bisa memberikan kenyamanan, keberlanjutan sumber daya, keindahan fisik maupun non fisik, visual maupun tidak, bagi masyarakat dan publik lingkungan yang bersih tertata, RTH yang stabil merupakan contoh dari penerapan lingkungan pintar
- 4) *Smart People*, Kreativitas dan modal sosial, pembangunan senantiasa membutuhkan modal, baik modal ekonomi (*economic capital*), modal usaha (*human capital*), maupun modal sosial (*social capital*). Kemudahan akses modal dan pelatihan-pelatihan bagi UMKM dapat meningkatkan kemampuan keterampilan mereka dalam mengembangkan usahanya. Modal sosial termasuk elemen-elemen seperti kepercayaan, gotong-royong, toleransi, penghargaan, saling memberi dan saling menerima serta kolaborasi sosial memiliki pengaruh yang besar terhadap pertumbuhan ekonomi melalui berbagai mekanisme seperti meningkatnya rasa tanggungjawab terhadap kepentingan publik, meluasnya partisipasi dalam proses demokrasi, menguatnya keserasian masyarakat dan menurunnya tingkat kejahatan
- 5) *Smart Living*, Berbudaya berarti bahwa manusia memiliki kualitas hidup yang terukur (budaya). Kualitas hidup tersebut bersifat dinamis, dalam artian selalu berusaha memperbaiki dirinya sendiri. Pencapaian budaya pada manusia, secara langsung maupun tidak langsung merupakan hasil dari pendidikan. Maka kualitas pendidikan yang baik adalah jaminan atas kualitas budaya, dan atau budaya yang berkualitas merupakan hasil dari pendidikan yang berkualitas
- 6) *Smart Governance*, Kunci utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan adalah *Good Governance*,

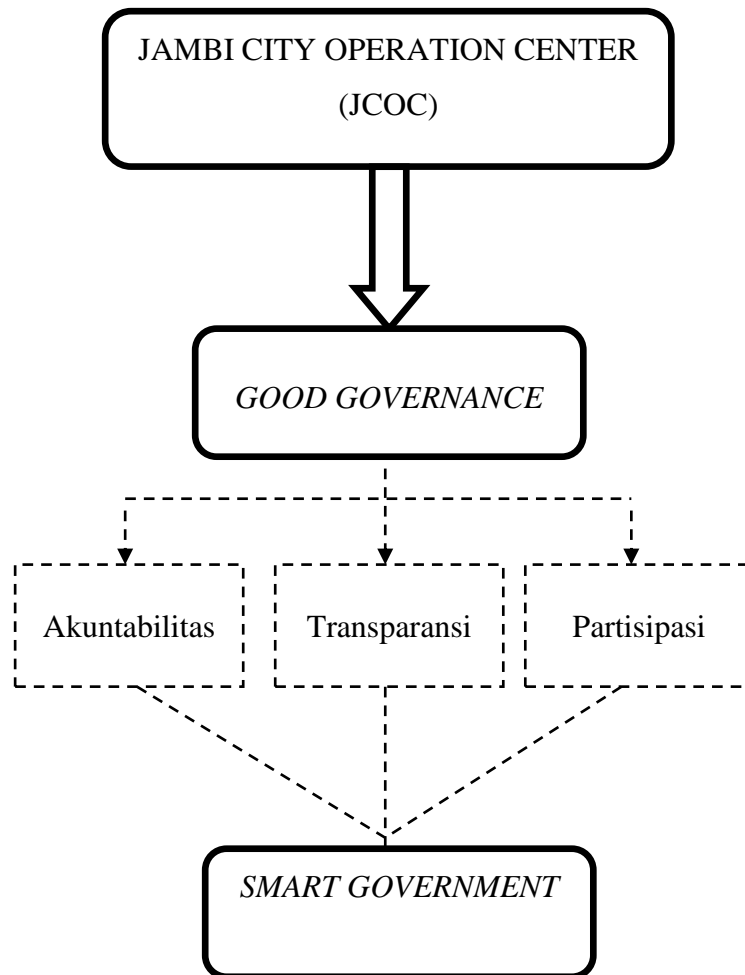
yang merupakan paradigma, sistem dan proses penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang mengindahkan prinsip-prinsip supremasi hukum, kemanusiaan, keadilan, demokrasi, partisipasi, transparansi, profesionalitas, dan akuntabilitas ditambah dengan komitmen terhadap tegaknya nilai dan prinsip desentralisasi, daya guna, hasil guna, pemerintahan yang bersih, bertanggung jawab dan berdaya saing.²⁰

Dalam Rancangan Peraturan Daerah (RANPERDA) Kota Jambi Tahun 2018 tentang penyelenggaraan *Smart City*, dalam BAB II Pasal 2 disebutkan maksud penyelenggaraan *Smart City* di Kota Jambi adalah agar Pemerintah Kota Jambi mengelola berbagai sumber daya secara efektif dan efisien untuk menyelesaikan berbagai tantangan kota dengan menggunakan solusi inovatif, terintegrasi dan berkelanjutan, dalam rangka menyediakan infrastruktur serta memberikan pelayanan pemerintahan, pelayanan publik, pelayanan lingkungan sehat dan bersih, pelayanan ekonomi dan berbagai pelayanan lainnya guna meningkatkan kualitas hidup warganya, yang difasilitasi oleh pemerintah sebagai upaya memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan kota jambi yang bahagia dan sejahtera.

²⁰ Priskadini April Insani, "Mewujudkan Kota Responsif Melalui Smart City." Volume 2, Nomor 1, Tahun 2017, hlm. 30

1.6 Kerangka Pikir

Gambar 1.6: Kerangka Pikir Penelitian



1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu metode penelitian yang menggunakan teknik pengumpulan data secara triangulasi (gabungan) dengan data yang dihasilkan bersifat

deskriptif atau pemaparan dengan hasil penelitian yang lebih menekankan makna.²¹

Peneliti memilih pendekatan kualitatif dikarenakan peneliti menginginkan hasil analisis yang lebih deskriptif mengenai Pengaruh JCOC dalam mewujudkan *Smart Government* dalam tata kelola Pemerintahan Kota Jambi.

1.7.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kompleks Kantor Wali Kota Jambi tempat ruang kendali JCOC (Jambi City Operation Center) berada, serta pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Jambi sebagai pengelola dan pengembang dari program JCOC (Jambi City Operation Center)

1.7.3 Fokus Penelitian

Fokus dari penelitian ini adalah bagaimana JCOC (Jambi City Operation Center) Mampu mewujudkan *Smart Government* dalam tata kelola Pemerintahan Kota Jambi pasca beroperasinya ruang kendali tersebut di Kota Jambi.

1.7.4 Teknik Penentuan Informan

Peneliti menggunakan teknik *Purposive Sampling* yaitu teknik penentuan informan dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu yang berhubungan dengan topik penelitian yang akan diangkat dalam sebuah karya ilmiah.²²

²¹ Yanuar Ikbar, “*Metode Penelitian Sosial Kualitatif*”, (Bandung : PT Refika Aditama, 2012), hlm. 183

²² Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R n D*” (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 218

1.7.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan :

a) Wawancara

Adapun teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah *interview* terpimpin atau *interview* dengan sejumlah pertanyaan yang lengkap dan terperinci serta *interview* bebas terpimpin yaitu *interview* yang dilakukan lebih bebas namun tetap berada dalam ruang lingkup permasalahan penelitian²³

b) Observasi

Observasi merupakan metode penghimpunan keterangan serta data-data yang dibutuhkan dalam penelitian dengan pengamatan dan pencatatan yang dilakukan secara sistematis terhadap permasalahan penelitian²⁴

c) Dokumentasi

Dalam penelitian ini peneliti juga memanfaatkan berbagai dokumen yang diperlukan dalam pengumpulan data penelitian yang berkaitan dengan fokus penelitian.

1.7.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman. Adapun penjelasan dari model interaktif yang

²³ Muhammad Hasan, Skripsi : “Pendidikan Islam Pada Komunitas Dzikir Saman (Studi Kasus Pendidikan Luar Sekolah Di Desa Kekait, Lombok Barat)” (Malang: UIN-Malang, 2015)

²⁴ Sitti Mania, “Observasi Sebagai Alat Evaluasi Dalam Dunia Pendidikan Dan Pengajaran.” Volume 11, Nomor 2, Tahun 2008, hlm. 221

dikembangkan oleh Miles dan Huberman dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah tahap mengumpulkan seluruh data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, penelitian kepustakaan dan dokumentasi serta data-data sekunder lainnya.

b) Reduksi Data

Proses reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses reduksi data bukanlah proses yang sekali jadi, tetapi proses yang berulang selama proses penelitian kualitatif berlangsung. Data yang diperoleh di lapangan kemudian direduksi oleh peneliti dengan cara klasifikasi data, menelusuri tema-tema, membuat gugus, membuat pertisi, menulis memo, dan selanjutnya dilakukan pilihan terhadap data yang diperoleh di lapangan, kemudian dari data itu mana yang relevan dan mana yang tidak relevan dengan permasalahan dan fokus penelitian. Reduksi data atau proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir secara lengkap tersusun.

c) Penyajian Data

Penyajian data dimaknai sebagai sekumpulan informasi yang tersusun, yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencemari penyajian data ini, maka akan dapat dipahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Artinya meneruskan analisis atau mencoba untuk mengambil sebuah tindakan dengan memperdalam temuan tersebut. Hal ini dilakukan untuk memudahkan bagi peneliti melihat gambaran dan bagian-bagian tertentu dari data penelitian, sehingga dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan.

d) Penarikan Kesimpulan

Kegiatan analisis interaktif keempat adalah menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari atlit benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Sedang verifikasi merupakan kegiatan pemikiran kembali yang melintas dalam pemikiran penganalisis selama peneliti mencatat, atau suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan atau peninjauan kembali serta tukar pikiran antara teman sejawat untuk mengembangkan “kesempatan intersubjektif” dengan kata lain makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya

(validitasnya), verifikasi dalam penelitian dilakukan secara kontinyu sepanjang penelitian verifikasi oleh peneliti, dimaksudkan untuk menganalisis dan mencari makna dari informasi yang dikumpulkan dengan mencari tema, pola hubungan, permasalahan yang muncul, hipotesis yang disimpulkan secara relatif, sehingga terbentuk proposisi tertentu yang bisa mendukung teori ataupun penyempurnaan teori.²⁵

1.7.7 Keabsahan Data/Triangulasi

Banyak hasil penelitian kualitatif diragukan kebenarannya karena beberapa hal, yaitu subjektivitas peneliti merupakan hal yang dominan dalam penelitian kualitatif, alat penelitian yang diandalkan adalah wawancara dan observasi mengandung banyak kelemahan ketika dilakukan secara terbuka dan apalagi tanpa kontrol, dan sumber data kualitatif yang kurang *credible* akan mempengaruhi hasil kurasi penelitian. Oleh karena itu, dibutuhkan mekanisme Triangulasi, yaitu kombinasi beragam sumber data, tenaga peneliti, teori dan teknik metodologis dalam suatu penelitian atau gejala sosial. Triangulasi diperlukan karena setiap teknik memiliki keunggulan dan kelemahan sendiri. Dengan

²⁵ Fery Romadhoni, "Pola Komunikasi Di Kalangan Pecandu Game Let's Get Rich Di Komunitas Xlite Tenggarong." Volume 5, Nomor 1, Tahun 2017, hlm. 242

demikian triangulasi memungkinkan tangkapan realitas secara lebih valid.²⁶

Keabsahan data atau triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penggunaan beragam sumber data dalam suatu penelitian. Hal itu dapat dicapai dengan cara :

- a) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara,
- b) Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dilakukannya secara pribadi,
- c) Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu,
- d) Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti orang biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.
- e) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

²⁶ Pahrudin dkk, “*Pedoman Penulisan Proposal dan Skripsi*” (Jambi : Universitas Jambi, 2017), hlm. 18