

IMPLEMENTASI *SMART GOVERNANCE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA TOMOHON PROVINSI SULAWESI UTARA

Thiersa Rahmaniar

NPP. 29.1534

Asdaf Kota Tomohon Provinsi Sulawesi Utara

Program Studi Studi Kebijakan Publik

Email: thiersarh@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The implementation of *smart governance* in Tomohon city in improving public services has been implemented and is running well but still has several inhibiting factors in the implementation. **Purpose:** The purpose of this study was to determine of the implementation of *smart governance* in improving public services in Tomohon city. **Method:** This study uses a qualitative descriptive research method. Data collection techniques in the form observation, interviews and documentation. In this thesis, using the theory of policy implementation from Weimer and Vining (1999) which contains three indicators, namely policy logic, policy environment and implementor ability. **Result:** The result of the study show the implementation of *smart governance* in improving public services in Tomohon city with several innovations from the government in order to realize *smart governance* existence of a call center 112, command center, and free wifi in every ward that helps the government and the public. **Conclusion:** Implementation of *smart governance* in improving public services in Tomohon city in general has been going well. From the three indicators of the theory by weimer and vining, two indicators namely policy logic and the policy environment have been running well and supporting the implementation of *smart governance* in Tomohon city.

Keywords: Implementation, *Smart governance*, Public Services

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Implementasi *smart governance* di Kota Tomohon dalam meningkatkan pelayanan publik sudah diterapkan dan berjalan dengan baik namun masih memiliki beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaannya. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi *smart governance* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Tomohon. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penulisan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penulisan skripsi ini menggunakan teori implementasi kebijakan dari Weimer dan Vining (1999) yang memuat tiga indikator yaitu logika kebijakan, lingkungan kebijakan dan kemampuan implementor.

Hasil/Temuan: Hasil penelitian menunjukkan implementasi *smart governance* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Tomohon dengan beberapa inovasi dari pemerintah dalam rangka mewujudkan *smart governance* yaitu dengan adanya *call center* 112, *command center*, dan *wifi* gratis di setiap kelurahan yang membantu pemerintah dan masyarakat. **Kesimpulan:** Implementasi *smart*

governance dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Tomohon secara umum sudah berjalan dengan baik. Dari tiga indikator menurut teori implementasi weimer dan vining, dua indikator yaitu logika kebijakan dan lingkungan kebijakan sudah berjalan dengan baik serta mendukung implementasi *smart governance* di Kota Tomohon.

Kata kunci: Implementasi, *Smart governance*, Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan negara yang penyelenggaraan pemerintahannya berlandaskan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945 dimana landasan tersebut memiliki tujuan nasional yaitu untuk mewujudkan kesejahteraan rakyatnya. Berdasarkan Badan Pusat Statistik (2005), indikator dalam menelusuri tingkat kesejahteraan yaitu konsumsi, pendapatan, fasilitas tempat tinggal, keadaan tempat tinggal, pelayanan kesehatan, kemudahan fasilitas transformasi serta pendidikan. Tentunya beberapa indikator-indikator tersebut tidak terlepas dari suatu perwujudan proses dalam penyelenggaraan layanan publik yang diadakan oleh birokrat pemerintahan karena pelayanan publik sebagai salah satu tuntutan bagi pemerintah.

Peradaban baru teknologi informasi dan komunikasi telah masuk pada era digital yang dampaknya sangat luas hampir ke seluruh lini masyarakat. Pesatnya perkembangan komunikasi dan teknologi informasi serta potensinya yang berkembang luas akan membuka kesempatan untuk manajemen, pemanfaatan dan akses informasi secara tepat dan akurat. Oleh karena itu, pemanfaatan komunikasi dan teknologi informasi diperlukan untuk mendukung pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Seiring berkembangnya zaman, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) lahirlah sistem digitalisasi pada penyelenggaraan pemerintahan yang dikenal dengan *Electronic Government* atau *e-Government*. Konsep *e-Government* hadir dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan di dunia dan bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan di perkotaan. Wujud dari bentuk *e-Government* salah satunya adalah tersedia *smart city*. *Smart city* atau dikenal dengan kota cerdas/kota pintar merupakan fenomena besar yang menyebar dengan cepat ke seluruh dunia. Perkembangan *smart city* di Indonesia sebagai sebuah langkah dengan menerapkan perubahan dalam kehidupan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) melalui digital, internet dan online. Kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi di segala aktivitas yang dilakukan oleh manusia sering berkaitan dengan digital, internet, online dan media sosial.

Bentuk dukungan pemerintah terhadap pengembangan *smart city* di Indonesia melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia yang bekerja sama dengan Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, Kantor Staf Presiden untuk menginisiasi penyelenggaraan Gerakan Menuju 100 *Smart city*. Tahun 2017, 25 kota/kabupaten terpilih didampingi dan dibimbing oleh para ahli untuk mengimplementasikan konsep *smart city*. Kota Tomohon adalah salah satu kota yang masuk dalam Program Gerakan Menuju 100 *smart city*, berdasarkan surat dari Kementerian Komunikasi dan Informasi No.265 Kominfo/DJAI/AI.01.05.05/2017, mengenai Penyampaian Hasil Seleksi Assesment Gerakan Menuju 100 *Smart city*.

Kota Tomohon mengambil kesempatan dengan membuat program dan mengimplementasikan inovasi baru yang diciptakan sejalan dengan kondisi dan situasi kota yakni dengan program *smart city* sebagaimana dalam Peraturan Walikota Nomor 31 tahun 2019 mengenai penyelenggaraan *smart city* yang didalamnya memuat 6 dimensi *smart city* yaitu pengelolaan *smart governance* (pemerintahan

yang cerdas), inovasi pemasaran smart branding (daerah yang cerdas), ekonomi Cerdas (smart economy), smart living (kehidupan cerdas), smart society (masyarakat yang cerdas), smart environment (lingkungan hidup yang cerdas). Pada enam indikator tersebut mendasari dalam meningkatkan pelayanan publik dan Kota Tomohon yang lebih maju. Dalam penulisan ini, penulis memberikan fokus kepada salah satu indikator smart city yakni pada pelaksanaan *smart governance* dalam program Tomohon smart city.

Pelaksanaan *smart governance* oleh Pemerintah Kota Tomohon menerapkan pelayanan terpadu yang dikenal dengan Tomohon Tangguh Command Center yang memiliki tujuan untuk efisiensi pelayanan publik dengan dengan mengawasi dan memantau secara terpusat segala kebutuhan masyarakat. Tomohon Tangguh Command Center merupakan pusat kendali berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) tentang kota Tomohon yang diinisiasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah (Diskominfo). Tomohon Tangguh Command Center terdiri dari aplikasi OPD, call center 112, dan intelegent video management system. Pertama, aplikasi OPD yang menunjang dalam pelaksanaan pelayanan dan memaksimalkan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Tomohon. Kedua, call center 112 adalah fasilitas layanan darurat untuk menangani keadaan darurat dengan memanfaatkan gadget dan langsung terhubung dengan command center. Call center 112 terintegrasi dengan rumah sakit, kepolisian, penanggulangan bencana dan pemadam kebakaran. Ketiga, Intelegent video management system yaitu aplikasi untuk memantau situasi atau keadaan Kota Tomohon melalui IP camera dan aplikasi pendukung lainnya seperti CCTV (closed circuit television) dan website pemerintah kota Tomohon yaitu tomohon.go.id.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Kota Tomohon mengambil kesempatan dengan membuat program dan mengimplementasikan inovasi baru yang diciptakan sejalan dengan kondisi dan situasi kota yakni dengan program smart city sebagaimana dalam Peraturan Walikota Nomor 31 tahun 2019 mengenai penyelenggaraan smart city yang didalamnya memuat 6 dimensi smart city yaitu pengelolaan *smart governance* (pemerintahan yang cerdas), inovasi pemasaran smart branding (daerah yang cerdas), ekonomi Cerdas (smart economy), smart living (kehidupan cerdas), smart society (masyarakat yang cerdas), smart environment (lingkungan hidup yang cerdas). Pada enam indikator tersebut mendasari dalam meningkatkan pelayanan publik dan Kota Tomohon yang lebih maju. Dalam penulisan ini, penulis memberikan fokus kepada salah satu indikator smart city yakni pada pelaksanaan *smart governance* dalam program Tomohon smart city.

Pelaksanaan *smart governance* di Kota Tomohon masih terdapat beberapa hambatan dan belum optimal karena beberapa faktor yang tidak sesuai dalam proses pelaksanaannya seperti kurangnya pemahaman dari instansi terkait mengenai peraturan dan standar operasional prosedur (SOP) yang menyebabkan implementasi *smart governance* belum berjalan dengan baik, potensi sumber daya manusia kurang memadai dikarenakan sebagian besar pegawai pelaksana tidak memiliki latar belakang yang sesuai, tidak terdapat publikasi atau keterbukaan terkait master plan implementasi smart city yang menjadikan program tidak jelas arah dan tidak terstruktur serta sarannya dan infrastruktur teknologi komunikasi yang belum maksimal dan belum merata.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Penelitian pertama oleh Indrawati dan Febrianta (2020), tentang *Identification of e-governement indicators for measuring smart governance in Bandung city* atau Identifikasi Indikator E-Government untuk mengukur *smart governance* di Kota

Bandung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu terdapat 12 variabel dan 13 indikator dalam penerapan *smart governance* di Kota Bandung yang digunakan untuk mengukur kesiapan Kota Bandung dalam penerapan *smart governance*. Penelitian kedua oleh Enceng dan A.Hidayat (2016) tentang Peningkatan layanan publik melalui *smart governance* dan *smart mobility* dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dan pengumpulan data melalui wawancara dan studi pustaka. Hasil dari penelitian ini adalah Pelayanan publik di Kota Bandung mengalami peningkatan secara kuantitas dan kualitas setelah penerapan *smart governance* dan *smart mobility* dalam kerangka *smart city*. Semua upaya peningkatan layanan publik tersebut dikendalikan melalui *Bandung Command Center* yang berbasis pemanfaatan ICT. Hingga saat ini sudah ada sekitar 150 aplikasi sistem Kota Cerdas di Kota Bandung yang sudah dilaksanakan secara *online*. Penelitian ketiga oleh Methafiani (2019) tentang *Implementation of smart governance concept policy in bantul regency* atau implementasi konsep kebijakan *smart governance* di Kabupaten Bantul.. Penelitian ini menggunakan metode Metode penelitian kualitatif deskriptif dengan hasil penelitian yaitu Implementasi *smart governance* melalui layanan Pengaduan masyarakat *Online* di Diskominfo Pemerintah Kabupaten Bantul, keberadaan Layanan aspirasi Pengaduan rakyat *online* (LAPOR) yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam memberikan aspirasi dan keluhan terhadap kinerja pemerintah di Bantul. Penelitian keempat oleh Febrianti (2019) tentang *Smart governance: Aplikasi Sempel (Sistem Informasi dan Manajemen Perizinan secara Elektronik) dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bone* dengan menggunakan metode penelitian Metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini yaitu Fokus aktivitas *smart governance* pada aplikasi SIMPEL dalam pelayanan publik di Kabupaten Bone mengarah pada fokus aktivitas menurut Rubel dimana partisipasi masyarakat dari hasil wawancara bahwa partisipasi masyarakat sudah sangat baik dalam penerapan SIMPEL Bone. Penelitian kelima oleh Mandagi dan Mantiri (2020) tentang *Sub Theme: Leadership and Crisis Implementation of Smart governance in Realizing Tomohon Smart City*. Penelitian ini menggunakan metode Metode penelitian kualitatif deskriptif dengan hasil penelitian yaitu Implementasi *smart governance* di Kota Tomohon belum berjalan dengan optimal dan perlu perbaikan yaitu pada sumber daya manusia dan perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Perbedaan penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian terdahulu yakni lokus serta data primer dan sekunder yang didapatkan. Pada penelitian ini penulis menggunakan teori implementasi yang berbeda dari lima penelitian sebelumnya yaitu teori implementasi menurut weimer dan vining (1999) dengan tiga indikator keberhasilan implementasi yaitu logika kebijakan, lingkungan kebijakan, dan kemampuan implementor.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *smart governance* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Tomohon Provinsi Sulawesi Utara.

II. METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah pendekatan kualitatif dengan alasan bahwa metode penelitian ini memiliki desain yang fleksibel dan memungkinkan untuk menyesuaikan dengan kenyataan yang ada pada tempat penulisan yang sebenarnya sehingga data yang didapatkan

bisa diinterpretasikan satu sama lain. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi serta dokumentasi. Pendekatan kualitatif diharapkan dapat menggambarkan gejala-gejala yang ada di dalam permasalahan yang berkaitan Implementasi *Smart governance* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Tomohon Provinsi Sulawesi Utara secara sistematis dan sesuai dengan kenyataan di lapangan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teori implementasi menurut Weimer dan Vining (1999) dengan tiga variabel yaitu logika kebijakan, lingkungan kebijakan dan kemampuan implementor.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui implementasi *smart governance* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Tomohon, penulis menggunakan teori implementasi menurut weimer dan vining (1999) dengan tiga indikator keberhasilan kebijakan yaitu:

3.1. Logika Kebijakan

Logika kebijakan dimaksudkan agar suatu kebijakan yang ditetapkan untuk menyelesaikan permasalahan dimasyarakat harus masuk akal (*reasonable*) dan mendapat dukungan teoretis.

Kesesuaian Tujuan

Keberhasilan implementasi kebijakan dapat ditentukan dengan kesesuaian tujuan suatu kebijakan atau program yang telah ditetapkan. Kesesuaian tujuan diharapkan dapat membuat kebijakan atau program yang akan dijalankan mencapai hasil yang maksimal sesuai yang diharapkan. Tujuan dari pelaksanaan *smart governance* mengacu pada visi dan misi pemerintah Kota Tomohon yaitu terwujudnya pelayanan yang prima dengan berbasis teknologi informasi dan komunikasi di Kota Tomohon. *Smart governance* di Kota Tomohon memiliki tujuan untuk menjawab kebutuhan dari masyarakat dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang berkembang saat ini. Pemerintah dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tomohon melakukan identifikasi mana yang dibutuhkan masyarakat Kota Tomohon saat ini yang kemudian dibuat daftar dan dipilih mana yang menjadi prioritas. Prioritas pemerintah saat ini adalah memudahkan segala urusan masyarakat dengan pemerintah melalui *smart governance*. Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan *smart governance* di Kota Tomohon dalam meningkatkan pelayanan publik sudah berjalan dengan baik dimana Pemerintah Kota Tomohon sudah memanfaatkan teknologi informasi dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dan sesuai dengan visi dan misi pemerintah Kota Tomohon yaitu program ini sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat berkaitan dengan perkembangan teknologi.

Kesesuaian Sasaran

Kebijakan atau program harus diimplementasikan sesuai dengan sasaran dan sedapat mungkin hasilnya sesuai dengan tujuan atau apa yang diharapkan oleh pembuat kebijakan. Sasaran dalam pelaksanaan *smart governance* di Kota Tomohon adalah mewujudkan pemerintahan yang *smart* dalam rangka memudahkan pelayanan kepada masyarakat. Program-program yang dijalankan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tomohon semuanya mengacu pada program yang ada di pusat yang semuanya memiliki dasar hukum. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tomohon memiliki sasaran dalam setiap programnya dalam hal ini yaitu *smart governance*. Pelaksanaan program ini dikatakan sudah tepat sasaran karena benar-benar menyentuh sesuai dengan kebutuhan yang ada dimasyarakat saat ini yaitu pelayanan publik yang mudah dan cepat, apalagi saat pandemi *covid-19* yang tidak memungkinkan bagi masyarakat untuk menerima pelayanan secara tatap muka. Dan cara yang tepat untuk permasalahan tersebut adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi yang berkembang. Dari hasil wawancara dan observasi langsung oleh penulis, dapat disimpulkan

bahwa pelaksanaan *smart governance* di Kota Tomohon sudah tepat sasaran yaitu untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari pemerintah Kota Tomohon. Hal ini juga dibantu dengan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tomohon pada ruangan monitor *call center* 112 yang memperlihatkan bahwa *call center* 112 beroperasi dengan baik didukung oleh operator dari dinas yang bekerja untuk menerima laporan dari masyarakat.

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan dasar atau dokumen yang memuat mengenai aktivitas operasional yang akan dilakukan yang bertujuan agar pekerjaan yang akan dilakukan dapat berjalan dengan benar, konsisten dan tepat. Standar Keberhasilan suatu kebijakan terletak SOP sebagai aturan dalam pelaksanaan kebijakan sehingga lebih terarah dan sistematis. SOP itu penting ketika menjalankan suatu kebijakan. Setiap kebijakan atau program pasti memiliki aturan yang telah ditetapkan. Tujuannya agar dalam pelaksanaan kebijakan dalam hal ini pelaksanaan *smart governance* dapat terlaksana dan tepat sasaran. Sebuah kebijakan akan berhasil jika dilaksanakan dengan aturan atau prosedur yang benar. Berdasarkan beberapa hasil wawancara dan analisis dokumen berupa Peraturan Walikota Nomor 57 Tahun 2019 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tomohon, penulis dapat menyimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelaksanaan kebijakan merupakan hal yang penting. Keberhasilan pelaksanaan *smart governance* di Kota Tomohon didukung dengan adanya SOP yang memuat aturan atau dasar dari setiap bidang-bidang yang terkait dengan *smart governance* sehingga dalam pelaksanaannya lebih terarah dan jelas dilihat dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tomohon yang menyusun SOP dalam bentuk tugas dan fungsi pokok pegawai dengan tanggungjawab dan tugas masing-masing bidangnya.

3.2. Lingkungan Kebijakan

Lingkungan kebijakan merupakan faktor yang menentukan berhasil tidaknya implementasi sebuah kebijakan. Lingkungan kebijakan yang dimaksud adalah lingkungan disekitar masyarakat tempat diterapkannya sebuah kebijakan yaitu kondisi sosial, kondisi ekonomi, dan tingkat kemajuan teknologi.

Kondisi Sosial

Hal ini terlihat dari antusias masyarakat yang memanfaatkan segala fasilitas yang disediakan oleh Pemerintah Kota Tomohon dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika misalnya *wifi* gratis ditiap kantor kelurahan, adanya *call center* 112, serta *command center*.

Berdasarkan observasi yang dilakukan di lapangan terhadap masyarakat Kota Tomohon, ada beberapa hal yang masih harus diperhatikan oleh Pemerintah Kota Tomohon terkait dengan beberapa masyarakat yang memang tidak bisa menggunakan *gadget* sehingga mengalami kesulitan dalam mendapatkan pelayanan berbasis *online*. Dari pengamatan penulis, penggunaan *gadget* oleh lansia memang mengalami kesulitan dalam pengoperasiannya dan rata-rata dibantu oleh anak maupun cucunya ataupun dibantu oleh pegawai di kelurahan sehingga masyarakat dalam hal ini lanjut usia tetap bisa menggunakan dan merasakan dampak dari pelayanan publik berbasis *online*.

Kondisi Ekonomi

Kondisi ekonomi masyarakat di Kota Tomohon jika dikaitkan dengan implementasi *smart governance* dapat dikatakan baik dan sangat mendukung program tersebut. Hal ini didukung dengan data dari Badan Pusat Statistik yang menyatakan bahwa Indeks Pembangunan Manusia (IPM) tahun 2021 naik mencapai 76,69 dari angka 76,67 pada tahun 2020. Dengan beberapa indikator dimana persentase

penduduk miskin tahun 2021 mencapai 5,60% dari tahun 2020 sebesar 5,62% mengalami penurunan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kondisi ekonomi di Kota Tomohon mendukung dalam implementasi *smart governance* dilihat dari kesiapan masyarakat serta indeks pembangunan manusia (IPM) Kota Tomohon yang dari tahun ke tahun mengalami peningkatan.

Tingkat Kemajuan Teknologi

Kemajuan teknologi di era sekarang ini semakin hari semakin pesat. Teknologi memberikan kemudahan dalam setiap aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh manusia. Kemajuan teknologi yang terus meningkat menjadi salah satu faktor dalam keberhasilan kebijakan dalam hal ini implementasi *smart governance* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Tomohon. Kemajuan teknologi di Kota Tomohon sudah maju karena hampir semua masyarakat menggunakan *handphone* dan alat elektronik lainnya seperti *laptop*, komputer, dan *tablet* serta mengenal segala aplikasi yang dioperasikan secara *online*. penulis dapat menyimpulkan bahwa tingkat kemajuan teknologi di Kota Tomohon dalam rangka mendukung keberhasilan implementasi *smart governance* sudah baik. Hal ini dilihat dengan perkembangan teknologi yang diwujudkan dalam pelayanan publik berbasis *online*, adanya pemasangan *wifi*, beroperasinya *call center* 112 dan *command center*.

3.3. Kemampuan Implementor

Kemampuan seorang dalam melaksanakan sebuah implementasi kebijakan selalu berkaitan dengan kualitas SDM yang dimiliki. Implementasi Kebijakan *Smart city* tentunya harus ditunjang dengan kemampuan implementor dari kebijakan tersebut. Adapun indikator dari kemampuan implementor adalah sebagai berikut:

Komunikasi dan Koordinasi

Keberhasilan implementasi kebijakan/program ditentukan oleh banyak faktor salah satunya adalah komunikasi dan koordinasi. Tujuan adanya komunikasi dan koordinasi dilakukan untuk menghindari kesalahan pada saat pelaksanaan kebijakan, terlebih sebagai seorang implementor harus memiliki komunikasi dan koordinasi yang baik untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, penulis dapat menyimpulkan bahwa komunikasi dan koordinasi dari implementor kebijakan dalam hal ini Pemerintah Kota Tomohon sudah berjalan dengan baik meskipun harus lebih ditingkatkan sehingga masyarakat Kota Tomohon bisa mengenal dan memahami dengan jelas terkait dengan implementasi *smart governance* di Kota Tomohon.

Tingkat Kemampuan Implementor

Pelaksana kebijakan atau implementor dalam implementasi *smart governance* dalam hal ini terkait dengan pegawai dari Dinas Komunikasi dan Informatika yang menjalankan tugas dan tanggungjawab sesuai dengan bagiannya masing-masing. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung penulis, kompetensi dari implementor yang menjalankan *smart governance* di Kota Tomohon, latar pendidikannya masih belum sesuai dengan program yang akan dijalankan yang berbasis teknologi informasi.

Tingkat Keterampilan Implementor

Keterampilan merupakan sebuah kemampuan yang dimiliki seseorang yang dapat dipelajari dan sifatnya lebih spesifik. Keberhasilan kebijakan sangat ditentukan oleh keterampilan atau kemampuan implementor dalam hal ini terkait dengan keterampilan implementor sebagai pelaksana *smart governance* di Kota Tomohon. Berdasarkan wawancara dan observasi, penulis dapat menyimpulkan bahwa implementor dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tomohon dalam menjalankan program *smart governance* meskipun memiliki latar pendidikan yang tidak sesuai dengan pekerjaan yang berkaitan dengan teknologi informasi namun implementor dari Diskominfo memiliki keterampilan yang handal dalam mengerjakan pekerjaan secara cepat dan tepat.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Implementasi *smart governance* dalam meningkatkan pelayanan publik dilihat dari hasil penelitian di atas dengan menggunakan teori implementasi oleh Weimer dan Vining (1999) dengan tiga indikator yaitu logika kebijakan, lingkungan kebijakan, kemampuan implementor secara umum sudah berjalan dengan baik meskipun masih terdapat 1 indikator yang perlu diperbaiki yaitu kemampuan implementor. Implementasi *smart governance* memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

Penulis menemukan temuan penting yakni dalam pelaksanaan *smart governance* di berbagai daerah atau wilayah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang pesat guna meningkatkan pelayanan publik. Sama halnya dengan temuan Enceng dan Hidayat (2016) bahwa dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yaitu adanya *Bandung command center* sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih tertata.

Implementasi *smart governance* ini masih memiliki beberapa kekurangan diantaranya sumber daya manusia (SDM) yang kurang memadai, layaknya temuan dari Methafiani (2019) pada penelitiannya yaitu layanan pengaduan masyarakat berbasis *online* yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam memberikan aspirasi masih terdapat kekurangan pada pelaksanaannya yaitu sumber daya manusia atau operator pelaksana yang belum memadai. Berkaitan dengan sumber daya manusia yang perlu diperbaiki, Mandagi dan Mantiri (2020) juga menemukan dalam penelitiannya bahwa dalam implementasi *smart governance* perlu ada perbaikan terhadap sumber daya manusia dan pengenalan lebih luas kepada masyarakat. Berdasarkan penelitian oleh Febrianti (2019) tentang *smart governance* berbasis aplikasi dalam rangka meningkatkan pelayanan publik ditemukan bahwa partisipasi masyarakat sangat diperlukan dalam pelaksanaan *smart governance*. Hal ini sama dengan yang penulis temukan dalam penelitian ini yaitu masyarakat sebagai pendukung dalam implementasi kebijakan terutama pada implementasi *smart governance*.

Adanya *smart governance* juga diharapkan secara jangka panjang mampu meningkatkan pelayanan publik diberbagai daerah maupun wilayah di Indonesia sehingga masyarakat dapat dipermudah untuk memperoleh pelayanan dengan memperbaiki kekurangan yang ditemukan dalam pelaksanaannya sehingga dapat diukur apakah daerah tersebut siap untuk pelaksanaan *smart governance* layaknya penelitian oleh Indrawati (2020) yang mengidentifikasi indikator sebagai ukuran kesiapan kota Bandung dalam penerapan *smart governance*.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa implementasi *smart governance* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Tomohon secara umum telah berlangsung secara baik dilihat dari hasil penulisan dengan menggunakan teori implementasi kebijakan Weimer dan Vining (1999) yang memuat tiga indikator keberhasilan implementasi. Dari ketiga indikator tersebut, 2 (dua) indikator yaitu logika kebijakan dan lingkungan kebijakan sudah berjalan dengan baik dan mendukung dalam implementasi *smart governance* di Kota Tomohon. Indikator yang perlu di perbaiki dan diperhatikan kembali yaitu kemampuan implementor. Berdasarkan hasil penulisan, kemampuan implementor masih terdapat kekurangan yaitu terkait latar belakang pendidikan implementor yang belum sesuai dengan program yang akan dijalankan sehingga dibutuhkan pelatihan bagi implementor.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu dinas saja sebagai model studi kasus yang dipilih karena waktu yang terbatas.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan implementasi *smart governance* di Kota Tomohon untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tomohon beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Anggara, S. 2014. *Pengantar Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Badan Pusat Statistik. 2021. *Tomohon Dalam Angka*.
- Dameri. 2017. *Erratum to: Smart city Implementation*. Italy:Springer
- Dunn, W. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik William N. Dunn*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tomohon. 2017. *Master Plan Smart city*.
- Handoyo, E. 2012. *Kebijakan Publik*. Semarang: Widya karya
- Harahap,N. 2020. *Penulisan Kualitatif* . Medan: Wal ashri Publishing
- Kadji Y. 2015. *Formulasi Dan Implementasi Kebijakan Publik*. Gorontalo: UNG Press Gorontalo.
- R Raco. 2010. *Metode Penulisan Kualitatif Jenis, Karakteristik Dan Keunggulannya* . Jakarta: PT Gramedia.
- Samsu. 2017. *METODE PENULISAN : (Teori Dan Aplikasi Penulisan Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development)*. Jambi:pusaka jambi.
- Subkhan,F. 2017. *Buku Panduan Penyusunan Masterplan Smart city* .Jakarta: Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika Kementerian Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penulisan Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* . Bandung: Alfabeta.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*
Peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Utara Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi

Peraturan Walikota Tomohon Nomor 31 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Tomohon *Smart city*.

Peraturan Walikota Tomohon Nomor 57 Tahun 2019 Tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tomohon

Peraturan Daerah Kota Tomohon Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah

JURNAL

- Anthopoulos, L. 2017. *The Rise of the Smart city*, *Public Administration and Information Technology*, vol. 22.
- Douglas R Bunker. 2010. *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN: Apa, Mengapa, Dan Bagaimana*. no. 1: 1–11.
- Gabriele, 2018. "Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen Marketing dan HRD PT.Cahaya Indo Persada", *Jurnal AGORA* 6, no.1.
- Hasibuan,A dan O.K Sulaiman, 2019. "Smart city, Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota", *Buletinutama Teknik* 14, no. 2 : 127–135
- Mandagi,M dan J.Mantiri. 2020. "Sub-Theme : Leadership and Crisis Implementation of Smart governance in Realizing Tomohon Smart city" (n.d.): 437–448.
- Muftikhali, Q dan T.D.Susanto. 2017. "Kumpulan Model Maturity E-Government: Sebuah Ulasan Sistematis 4, no. 4 : 311–317.
- Ningrum. 2017. "Pengaruh Penggunaan Metode Berbasis Pemecahan Masalah (Problem Solving) Terhadap Hasil Belajar Ekonomi Siswa Kelas X Semester Genap Man 1 Metro Tahun Pelajaran 2016/2017", *Jurnal Promosi* 5, no. 1
- Ristiani,I, 2020. "Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat" , *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemn* XI, no. 2.
- Tahir,A, 2019." *Kebijakan Publik Dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*", *Journal of Chemical Information and Modeling* vol.2.

INTERNET

- <https://diskominfo.tomohon.go.id/command-center/>. *Command Center*. Minggu, 29 Agustus 2021
- https://kominform.go.id/content/detail/9679/tomohon-masuk-program-gerakan-menuju-100-smart-city-indonesia/0/sorotan_media. *Tomohon Masuk Program Gerakan Menuju 100 Smart city Indonesia*. Minggu, 29 Agustus 2021