

# IMPLEMENTASI SMART CITY DALAM PELAYANAN INFORMASI PUBLIK DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SAMARINDA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Dafa Ezra Hafasy

NPP. 29.1115

*Asdaf Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur*

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: dafareza44@gmail.com

## ABSTRACT

**Problem/Background (GAP):** The concept of a smart city is widely used by big cities in developed countries, this concept use the combination of information and communication technology which is an important means of making public services more interactive and efficient **Purpose:** This study seeks to see how smart implementation city is that occurs in public information services at Diskominfo Samarinda City based on 6 characteristics, which is smart governance, smart living, smart mobility, smart economy, smart people, and smart environment. **Method:** The theory is used George Edward III which states four variables of policy implementation, which is Resources, Bureaucratic Structure, Communication and Attitudes. The method used is a qualitative research method with an inductive approach. Data collection techniques through observation, interviews and documentation and ASOCA data analysis techniques. **Result:** The results of the study indicate the implementation of smart cities in public information services from the four indicators of Edward III implementation. Smart governance is good enough because public information services can be done by online. **Conclusion:** Smart economy has an optimal implementation due to budget constraints so that the hampers activities, smart living implementation is pretty good by implementing a healthy lifestyle and maintaining health protocols. The smart environment is good for online services via website and not optimal for offline services, smart people with several innovations and policies, smart mobility has been upgrade with good website quality so the data transfer is not interrupted **Keywords:** Policy Implementation, Smart City, Public Service

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Konsep kota pintar (*smart city*) banyak dipergunakan oleh kota-kota besar yang ada di Negara maju, konsep ini memakai pengabungan dari teknologi informasi dan komunikasi yang menjadi sarana penting dalam pelayanan publik agar lebih interaktif dan efisien, **Tujuan:** Penelitian ini berusaha untuk melihat bagaimana implementasi *smart city* yang terjadi dalam pelayanan informasi publik di Diskominfo Kota Samarinda berdasarkan 6 karakteristik, yaitu *smart governance*, *smart living*, *smart mobility*, *smart economy*, *smart people*, dan *smart environment*. **Method:** Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan George Edward III yang menyatakan empat variabel implementasi kebijakan yaitu Sumberdaya, Struktur Birokrasi, Komunikasi dan Sikap. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik Pengumpulan Data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dan

teknik analisis data ASOCA. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan Implementasi *smart city* dalam pelayanan informasi publik dari empat indikator Implementasi Edward III. Dari *smart governance* sudah cukup baik dikarenakan pelayanan informasi publik bisa dilakukan secara online. **Kesimpulan:** *Smart economy* memiliki implementasi yang optimal karena keterbatasan anggaran sehingga menghambat kegiatan, *smart living* implementasinya sudah cukup baik dengan menerapkan pola hidup sehat dan menjaga protokol kesehatan. *Smart environment* sudah bagus pada pelayanan online via website dan belum optimal pada pelayanan *offline*, *smart people* dengan beberapa inovasi dan kebijakan, *smart mobility* sudah berjalan baik dengan kualitas *website* yang baik sehingga perpindahan data tidak ada gangguan.

**Kata Kunci :** Implementasi Kebijakan, *Smart City*, Pelayanan Publik

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Seiring dengan era modern saat ini penggunaan teknologi informasi dan komunikasi begitu signifikan dengan manfaatnya yang lebih besar sehingga dapat dengan mudah memperoleh berbagai informasi apabila dilakukan perbandingan terhadap cara sebelumnya yang bersifat tradisional. Hal tersebut membuat penyebaran akan informasi lebih efisien. Juga halnya dengan pemberian pelayanan publik dalam pemerintahan telah memanfaatkan dunia digitalisasi. Akan tetapi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pada kenyataannya di bidang pemerintahan belum maksimal. Pelayanan masih terkesan dipersulit serta alurnya yang tidak jelas.

Implementasi dari teknologi informasi serta komunikasi dalam pemerintahan telah diterapkan diseluruh negara termasuk Indonesia. Istilah ini sering dikatakan dengan *E-government* yakni penyelenggaraan kegiatan pemerintahan basis pemanfaatan teknologi informasi beserta telekomunikasi guna peningkatan kinerja pemerintah serta agar adanya transparansi bagi masyarakat dalam menjalankan pemerintahan untuk menciptakan pemerintahan yang baik atau *good governance*. Konsep *Smart City* atau Kota Cerdas adalah konsep kota yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mengintegrasikan seluruh infrastruktur dan pelayanan dari pemerintah kepada warga masyarakat. Tujuan yang hendak dicapai melalui *Smart City* ini untuk meningkatkan pembangunan yang sifatnya berkesinambungan sehingga masyarakat juga akan mendapatkan pelayanan dari berbagai elemen yang terdapat di perkotaan sebagai contoh yaitu ekonomi, mutu hidup, lingkungan sekitar, sumber daya manusia, dan pemerintahan. Penggunaan *Smart City* akan dapat meningkatkan pengelolaannya terhadap masyarakat serta mampu memanfaatkan teknologi informasi beserta komunikasi dalam rangka melakukan pembangunan terhadap kota disertai dengan pengelolaan yang baik.

Kota Samarinda di Provinsi Kalimantan Timur sebagai kota yang mengimplementasikan konsep *Smart City* telah memiliki peraturan yang mengatur hal tersebut yaitu Peraturan Walikota Nomor 8 tahun 2018 tentang *MASTERPLAN SAMARINDA SMART CITY* tentang tujuan menetapkan panduan perencanaan pengembangan Samarinda *Smart City* berdasarkan *framework* yaitu *Smart Governance*, *Smart Economy*, *Smart People*, *Smart Mobility*, *Smart Living*, dan *Smart Environment*. Konsep *Smart City* dilakukan guna mengatasi permasalahan yang kompleks di kehidupan perkotaan, selain itu juga dikarenakan perkembangan TIK yang mempercepat, mempermudah, serta meningkatkan akurasi solusi masalah-masalah tersebut.

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**



Dibalik pelaksanaannya, terdapat beberapa kendala yang menghambat proses implementasi Kebijakan Smart City dalam pelayanan informasi publik di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Samarinda yang bahwasanya telah mewujudkan *smart city* melalui pelaksanaan enam indikator yaitu *Smart Governance*, *Smart Economy*, *Smart People*, *Smart Mobility*, *Smart Living*, dan *Smart Environment* ialah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Lingkungan Pemkot Samarinda, pengembangan pengelolaan data dan aplikasi yang belum optimal dan terintegrasi dengan baik. Sumber daya perangkat tersebut belum dikelompokkan menjadi pengelolaan, pengembangan, serta pemanfaatan TIK yang mendukung berlangsungnya *smart city*. Sarana dan prasarana pendukung Kota Pintar Samarinda belum terbentuk, masyarakat Samarinda masih kekurangan pelayanan sosial untuk pelayanan publik *online*, sehingga masih dijumpai masyarakat yang belum paham tentang pelayanan *online*, selain itu juga belum menggunakan serta memakai aplikasi yang telah ada. Faktor yang lain yaitu belum dibuatnya rencana sistem keamanan yang bisa mencegah ancaman sistem sekaligus memperbaiki dan mendeteksi dampak sistem yang rusak.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks pengimplementasian kebijakan maupun konteks kegiatan membudayakan literasi masyarakat mengenai kebijakan tersebut. Penelitian pertama oleh Dyah Ratna Pramesti dkk (2020) dengan judul Perbandingan Implementasi *Smart City* di Indonesia: Studi Kasus: Perbandingan *Smart People* di Kota Surabaya dan Kota Malang. Adapun hasil dari penelitian ini ialah diterapkannya *smart people* di Kota Surabaya telah mempunyai kontestasi indeks pengembangan SDM. Hal ini ditandai berdirinya komunitas-komunitas yang ada di organisasi masyarakat, organisasi kampus, serta perkumpulan masyarakat di Kampung Surabaya. Kemudian penelitian oleh Tatik Yuniarti dan Muhamad Armen (2020) mengenai Implementasi Bekasi *Smart City*: Pengaruh Karakteristik Pengguna Terhadap Perilaku Komunikasi Pengguna Pengaduan Online Terpadu (POT). Dari hasil penelitian tersebut didapatkan persepsi kesesuaian serta kepercayaan pemakai aplikasi POT berhubungan sangat kuat dan nyata dengan komunikasi. Hal ini menunjukkan jika pengaduan warga dengan melalui aplikasi ditanggapi serta direspon dengan serius, sehingga muncul kepercayaan yang berdampak terhadap perilaku komunikasi dengan cara menyampaikan pengalaman yang telah diperoleh ke orang lain. Selanjutnya oleh Yasef Firmansyah (2019) dengan judul Penerapan Konsep Jakarta *Smart City* Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta Periode 2014-2017 yang berfokus pada peningkatan pelayanan. Adapun hasil penelitiannya aplikasi konsep *smart city* dengan mengoptimalkan pemanfaatan TIK, hal ini bertujuan untuk memahami, mengetahui, serta mengontrol sumber daya – sumber daya yang ada di kota agar menjadi semakin efisien dan efektif. Hal ini menjadikan tersedianya solusi bagi permasalahan yang muncul, pelayanan publik menjadi maksimal, serta mendukung terwujudnya pembangunan yang berkelanjutan.

### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Implementasi kebijakan *smart city* dalam pelayanan informasi publik di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Samarinda yang seharusnya menggambarkan bagaimana proses pelaksanaannya, metodenya yang digunakan menggunakan kualitatif. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Edward III (Widodo, 2010:96) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi dilihat dari empat indikator, yaitu komunikasi; sumberdaya; sikap; dan

struktur birokrasi serta selanjutnya dianalisis dengan analisa ASOCA (Ermaya Suradinata, 2013) yang terdiri dari *ability* (kemampuan), *strength* (kekuatan), *opportunity* (peluang), dan *agility* (kecerdasan).

### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan implementasi Kebijakan Smart City dalam pelayanan informasi publik di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Samarinda, mengeksplor faktor-faktor yang menghalangi proses implementasi *smart city* dalam pelayanan informasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda, dan untuk mengeksplor upaya-upaya dalam menerapkan *smart city* pada pelayanan informasi publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda.

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif kualitatif guna memberikan informasi atau gambaran yang lebih jelas dari penelitian ini yang mana nantinya akan memberikan informasi lebih detail tentang implementasi smart city dalam pelayanan informasi publik Diskominfo Kota Samarinda.

Penulis mengumpulkan data primer melalui observasi dan wawancara serta sekunder dengan berupa buku, dokumen, foto, dan statistik. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap informan yang terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda, Kepala Bidang Pengelolaan dan Pelayanan Informasim Kepala Seksi Pelayanan Informasi dan PPID, Admin Pelayanan Informasi Publik serta masyarakat. Adapun analisisnya menggunakan teori Implementasi milik Edward III (Edwa Widodo, 2010:96) yang menyatakan bahwa keberhasilan sebuah implementasi dapat diukur dengan empat indikator, yaitu komunikasi; sumberdaya; sikap; dan struktur birokrasi. Teknik dalam menganalisa data pada penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, verifikasi, dan keabsahan data yang didalamnya dilakukan dengan 3 triangulasi yaitu sumber, waktu dan metode. Selain itu juga peneliti menggunakan matriks ASOCA (Ermaya Suradinata, 2013) sebagai teknik analisis data yang telah dikumpulkan.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis implementasi Kebijakan Smart City dalam pelayanan informasi publik di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Samarinda menggunakan pendapat dari Edward III yang menyatakan keberhasilan sebuah implementasi dapat diukur menggunakan 4 dimensi yaitu komunikasi; sumberdaya; sikap; serta karakteristik pelaksana dan struktur birokrasi serta menganalisisnya dengan Analisa ASOCA. Adapun pembahasan dapat dilihat sebagai berikut.

### **3.1 Komunikasi**

Program-program implementasi kebijakan menjadi realitas program kebijakan yang memerlukan hubungan baik diantara instansi-instansi terkait, yang berupa dukungan komunikasi serta koordinasi. Komunikasi dan koordinasi merupakan urat nadi organisasi agar rencana-rencana dalam suatu organisasi dapat terwujud sesuai tujuan dan sasaran. Di dalam pelayanan informasi publik sendiri Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi selaku pemberi pelayanan melakukan komunikasi dengan dinas dinas lainnya agar informasi yang ingin diketahui masyarakat dapat di sajikan, jika tidak tersedia di *database* PPID. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan informasi publik sudah menerapkan tiga konsep *smart city* yaitu *smart governance*, *smart people* dan *mobility*.



### 3.2 Sumber Daya

Kebijakan yang berlaku harus didukung dengan sumber daya, baik SDM atau sumber daya non-manusia. Manusia adalah sumber daya yang paling yang bisa menentukan berhasil tidaknya pengimplementasian suatu kebijakan. Selain SDM, sumber daya waktu serta sumber daya keuangan juga menjadi hal penting. Hal ini sejalan dengan pelaksanaan kota pintar dapat berhasil jika sumber daya berjalan dengan baik. Namun hal yang terjadi dilapangan dari Pejabat Pengelola Informasi Publik di DISKOMINFO Kota Samarinda kebijakan Smart City dalam pelayanan informasi publik terkendala oleh Sumber Daya yang ada terutama PPID masih sangat kurang dalam menunjang tugas yang ada. Untuk itu dilakukan pelatihan, namun pelatihan yang belum ada program pelatihan secara berkala untuk peningkatan sumber daya manusia. Dalam pelayan informasi publik secara *online* PPID juga sudah memiliki website yang sudah memadai dan cukup baik hal ini termasuk kedalam implementasi smart city yaitu konsep smart environment. Dapat disimpulkan dari data diatas bahwa dalam indikator sumber daya sudah menerapkan smart people, smart environment, smart governance dan smart mobility tetapi masih banyak yang kurang dan belum optimal.

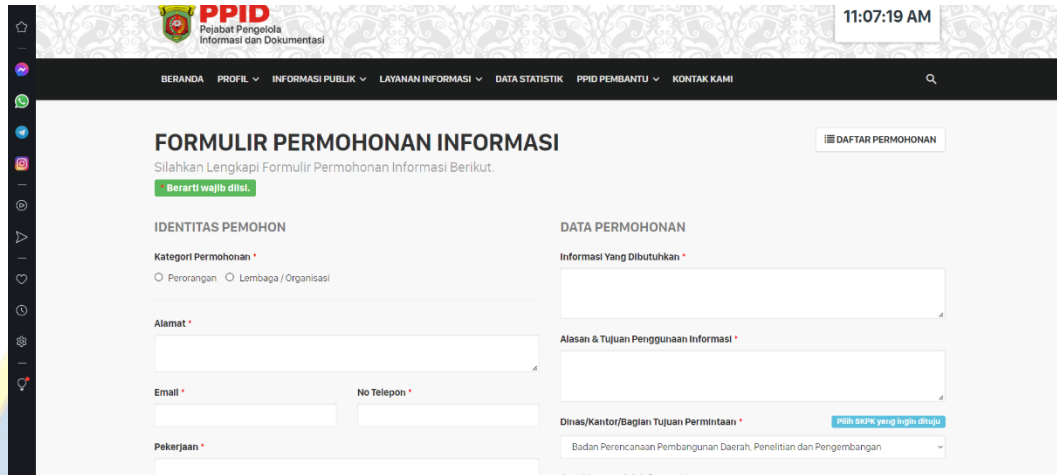
### 3.3 Sikap

Sikap pelaku dipengaruhi oleh persepsinya tentang kebijakan dan cara dia melihat dampak kebijakan terhadap kepentingan individu dan organisasi yang diikuti. Dalam penerapan smart city Diskominfo terutama PPID sudah berupaya se optimal mungkin dengan menggunakan kekuatan yang ada akan berupaya untuk meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan seperti mencari kuliatis ASN yang ahli dibidangnya untuk ditugaskan di lingkup Diskominfo berkat hal tersebut Diskominfo mendapatkan penghargaan keterbukaan informasi publik terbaik se Kalimantan Timur. Hal ini membuktikan bahwa tentang sikap dan upaya implementasi kebijakan *Smart City* di lingkup Diskominfo Kota Samarinda sudah efektif dan efisien sehingga mengalami peningkatan. Mengeni smart living sebagaimana dalam penelitian ini masih dalam situasi pandemi PPID sendiri sudah menerapkan protokol kesehatan dalam memberikan pelayanan. Sehingga daapt disimpulkan indikator implementasi sikap menurut teori edward III sudah menerapkan konsep *smart city* yaitu *smart governance*, *smart living* dan *smart people*.

### 3.4 Karakteristik Pelaksana dan Struktur Birokrasi

Pusat perhatian di agen pelaksana mencakup organisasi informal dan formal yang ikut terlibat dalam implementasi kebijakan publik. Karakteristik dari agen pelaksana diketahui berdasarkan keseriusan implementor saat di lapangan menjalankan penguatan sistem sampai pembuatan peraturan-peraturan yang mendukung terlaksananya Program *Smart City* di Pelayanan Informasi Publik Diskominfo Kota Samarinda. Sudah adanya bentuk alur-alur pelayanan informasi publik, seperti alur pelayanan informasi publik secara langsung dan melalui website atau bisa disebut juga *hybrid*. Sehingga dapat dilihat dan disimpulkan bahwasanya karakteristik pelaksana dan struktur birokrasi yang dilihat dari karakteristik pribadi sudah menerapkan smart city yaitu konsep *smart environment*, *smart people*, *smart living*, *smart mobility*, *smart governance* dan *smart mobility*. Berikut contoh tampilan dari formulir pelayanan informasi publik yang berbentuk *website* secara *online*.

**Gambar 1.**  
**Bentuk Formulir Pelayanan Informasi Publik Secara Online**



Sumber : Website <https://ppid.samarindakota.go.id>

### **3.5 Hambatan Implementasi *Smart City* Dalam Pelayanan Informasi Publik di Diskominfo Kota Samarinda**

Ada beberapa hal yang menjadi faktor penghambat dalam pengimplementasian *smart city* di pelayanan informasi publik. *Smart City* sendiri punya 6 indikator yaitu *Smart Governance*, *Smart Economy*, *Smart People*, *Smart mobility*, *Smart Living*, dan *Smart Environment* untuk *smart governance* sendiri hambatannya adalah di bagian pelayanan masih membutuhkan waktu yang lebih dikarenakan kita melakukan koordinasi dengan dinas terkait, untuk *Smart economy* sendiri hambatannya adalah masih terkendala di anggaran serta *Smart People* hambatannya adalah individu di PPID masih banyak yang rangkap jabatan dan beberapa masih ada yang belum ahli dibidangnya, sedangkan untuk *smart Living*, *Environment* dan *Mobility* hambatannya adalah di ruangan PPID masih kurang baik dikarenakan sedang di renovasi serta sarana dan prasarana belum memadai.

### **3.6 Upaya Implementasi *Smart City* Dalam Pelayanan Informasi Publik di Diskominfo Kota Samarinda**

Guna menampilkan performa pelayanan yang optimal maka faktor penghambat yang mempengaruhi implementasi *smart city* dalam pelayanan informasi publik perlu dilakukan upaya-upaya untuk mengatasi faktor penghambat pengimplementasian *smart city* dalam pelayanan informasi publik. Upaya tersebut antara lain mengoptimalkan sumber daya yang ada, meningkatkan kualitas setiap individunya, melakukan evaluasi, membuat survey kepuasan pelayanan pada website, membuat kebijakan terkait dengan *smart city*, menambah sarana dan prasarana untuk menunjang pekerjaan.

### **3.7 Analisa ASOCA**

Dalam usaha untuk mencapai Implementasi *Smart City* dalam pelayanan informasi publik di Diskominfo harus memiliki yang terkonsep sehingga segala tugas dapat terarah dan terkontrol sesuai dengan perumusan strategi yang telah di tentukan. Untuk itu peneliti menggunakan teknik analisis ASOCA yakni perpaduan antara berbagai faktor yang telah di abstraksi kemudian akan muncul



berbagai opsi strategis yang sesuai dengan permasalahan yang telah dilihat dari lingkungan instansi baik lingkungan internal maupun lingkungan eksternal. Berikut tabel matriks Analisa ASOCA.

**Tabel 1.**  
**Analisis ASOCA**

FAKTOR INTERNAL  FAKTOR EKSTERNAL	ABILITY (KEMAMPUAN)	STRENGTH (KEKUATAN)	AGILITY (KECERDASAN)
	a. Komunikasi tentang cara cara pengimplementasian smart city dan melakukan pemahanan akan Smart City	a. Sosialisasi mengenai Masterplan Samarinda Smart City kepada unsur unsur implementor	a.Peningkatan skill dan keterampilan pegawai untuk memberikan pelayanan dengan lebih cepat, tepat,
OPPORTUNITY (PELUANG)	b.mendayagunakan setiap aparatur pada Diskominfo terutama PPID sebagai implementor. c. Koordinasi dengan PPID pembantu dan PPID utama guna melakukan perbaikan pada website.	b. Mensosialisasikan pelayanan informasi publik berbasis website ke masyarakat c. Pemanfaatan media sosial untuk berkomunikasi, sosialisasi, dan bertukar informasi terkait regulasi terbaru	aman, dan akuntabel b. Memanfaatkan kecerdasan berinovasi Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika dan Kepala Bidang PPID dalam proses pelayanan dengan baik
CULTURE (BUDAYA)	a.Memanfaatkan kemampuan setiap aparatur Diskominfo yang ahli dan berkompeten dalam memberikan pelayanan b.Meningkatkan hubungan yang baik antar aparatur Diskominfo dan juga kepada	a. Menggunakan regulasi yang ada untuk dijadikan standar pelayanan yang dapat dipedomani oleh pegawai b.Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan menjunjung tinggi kesantunan.	a.Memberikan pemahaman pelayanan online yang lebih kepada pegawai pelayanan tatap muka sehingga mereka bisa lebih siap menghadapi masyarakat yang tidak memahami pelayanan online guna terwujudnya Smart City pada Pelayanan informasi publik.

	masyarakat		
--	------------	--	--

Sumber : Ermaya (2018 : 37) di modifikasi sesuai hasil penelitian

### 3.8. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Implementasi kebijakan *Smart City* memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat dalam rangka pemberian informasi pelayanan publik. Kebijakan smart city di Kota Samarinda ini juga bisa dijadikan sebagai role model bagi wilayah-wilayah di Provinsi Kalimantan Timur. Penulis menemukan temuan penting yakni implementasi kebijakan *Smart City* sudah berjalan dengan cukup baik dimana pemerintah diwakili oleh Diskominfo telah menerapkan konsep *Smart City* dalam berbagai hal mengenai pemberian informasi publik terutama pada situasi pandemi saat ini. sama halnya dengan perbandingan Implementasi *Smart City* di Indonesia pada studi kasus: Perbandingan Smart People di Kota Surabaya dan Kota Malang (Dyah Ratna Pramesti, 2020) dimana penelitian yang dilakukan diketahui bahwa implementasi *Smart City* telah diaplikasikan dengan baik yakni dengan diterapkannya *smart people* di Kota Surabaya telah mempunyai kontestasi indeks pengembangan SDM. Hal ini ditandai berdirinya komunitas-komunitas yang ada di organisasi masyarakat, organisasi kampus, serta perkumpulan masyarakat di Kampung Surabaya. Pemerintah disini merupakan kunci penting dalam keberhasilan dan berjalannya implementasi kebijakan *Smart City* khususnya dalam pelayanan informasi publik.

Layaknya kebijakan lainnya, kebijakan *Smart City* Kota Samarinda ini juga masih memiliki beberapa kekurangan, diantaranya belum maksimal karena faktor berikut ini yaitu sumber daya, komunikasi, sikap, serta struktur birokrasi. Kekurangan ini tidak terjadi pada penelitian mengenai Implementasi Bekasi *Smart City*: Pengaruh Karakteristik Pengguna Terhadap Perilaku Komunikasi Pengguna Pengaduan Online Terpadu (POT) yang dalam hasil penelitiannya konsep *Smart City* sangat kuat diterapkan dengan Persepsi kesesuaian serta kepercayaan pemakai aplikasi POT berhubungan sangat kuat dan nyata dengan komunikasi. Hal ini menunjukkan jika pengaduan warga dengan melalui aplikasi ditanggapi serta direspon dengan serius, sehingga muncul kepercayaan yang berdampak terhadap perilaku komunikasi dengan cara menyampaikan pengalaman yang telah diperoleh ke orang lain (Tatik Yuniarti dan Muaham Armen, 2020). Selanjutnya, pemerintah Kota Samarinda dengan Konsep Smart City yang sudah tertera pada peraturan Walikota secara bertahap memberikan hasil yang dapat menutupi kekurangan dari faktor penghambat yang telah disebutkan sebelumnya melalui inovasi-inovasi sama dengan hasil temuan yang dilakukan pada penelitian Penerapan Konsep Jakarta *Smart City* Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta Periode 2014-2017 dengan penerapan aplikasi konsep *Smart City* yang mengoptimalkan pemanfaatan TIK, hal ini bertujuan untuk memahami, mengetahui, serta mengontrol sumber daya – sumber daya yang ada di kota agar menjadi semakin efisien dan efektif. Hal ini menjadikan tersedianya solusi bagi permasalahan yang muncul, pelayanan publik menjadi maksimal, serta mendukung terwujudnya pembangunan yang berkelanjutan (Yasef Firmansyah, 2019). Adanya kebijakan ini juga diharapkan secara jangka panjang mampu memberikan pelayanan yang maksimal dari pemerintah lewat Diskominfo kepada masyarakat



Kota Samarinda agar indikator *Smart City* dapat berjalan dengan baik dan terealisasi secara keseluruhan.

#### IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Implementasi *Smart City* Dalam Pelayanan Informasi Publik Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur menurut konsep Edward III sudah berjalan baik tetapi ada beberapa indikator yang belum maksimal karena faktor berikut ini yaitu sumber daya, komunikasi, sikap, serta struktur birokrasi. Kesimpulan terkait konsep *Smart City* yang terdiri dari 6 indikator yaitu sudah baik pada *Smart Governance*, *Smart Living*, *Smart People*, *Smart Environment*, *Smart Mobility*, dan pada *Smart Economy* belum optimal. Mengenai kesimpulan oada analisis yang menggunakan matriks ASOC sebagaimana Peluang (*Opportunity*) Kemampuan (*Ability*) Komunikasi tentang cara cara pengimplementasian *smart city* dan melakukan pemahanan akan Smart City. Kekuatan (*Strength*) yakni sosialisasi mengenai Masterplan Samarinda Smart City kepada unsur unsur implementor. Kecerdasan (*Agility*) Peningkatan skill dan keterampilan pegawai untuk memberikan pelayanan dengan lebih cepat, aman, akuntabel, dan Memanfaatkan kecerdasan berinovasi. Budaya (*Culture*) yakni Kemampuan (*Ability*) Memanfaatkan kemampuan setiap aparatur Diskominfo yang ahli dan berkompeten dalam memberikan pelayanan dan Meningkatkan hubungan yang baik baik antar aparatur Diskominfo dan juga kepada masyarakat. Kekuatan (*Strength*) yakni menggunakan regulasi yang ada untuk dijadikan standar pelayanan yang dapat dipedomani oleh pegawai dan melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan menjunjung tinggi kesantunan. Kecerdasan (*Agility*) Memberikan pemahaman pelayanan online yang lebih kepada pegawai pelayanan tatap muka sehingga mereka bisa lebih siap menghadapi masyarakat yang tidak memahami pelayanan online guna terwujudnya Smart City pada Pelayanan informasi publik.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada wilayah atau lokus sesuai dengan yang dituju pada penelitian ini serta hanya berfokus pada implementasi kebijakan Smart City dalam pelayanan informasi publik.

**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 kebijakan smart city di Kota Samarinda dalam pelayanan informasi publik maupun kebijakan implementasi kebijakan tersebut untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

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

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

- Jamaluddin, A. (2015). *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori & Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Dwidjowinoto, Riant, Nugroho. (2004). *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Edisi 2. Jakarta: PT. Gramedia.

Dwiyanto, Agus. (2017). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Edisi 4. Yogyakarta: UGM Press.

Mukarom, Zaenal dan Laksana, Muhibudin, Wijaya. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Edisi 1. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.

Mustafa, Abdul, Talib. (2017). *Kemitraan dalam Pelayanan Publik*. Edisi 2. Yogyakarta: CALPULIS.

Purwanto, Erwan Agus, dan Sulistyastuti, Dyah, Ratih., (2015). *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia* Edisi 2. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Sanabela, Lijan, Poltak, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Tori, Kebijakan, dan Implementasi*. Cetakan 5. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Edisi 26. Bandung: ALFABETA.

Sumanjoyo, Simon, Hutagalung dan Hermawan, Dedy. (2018). *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Edisi 1. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.

Suaedi, Falih & Wardianto, Bintoro. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi dan e-Governance)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Suradinata, Ermaya. 2016. *Analisis kepemimpinan, strategi pengambilan keputusan*. Sumedang, Alqaprint Jatinangor

Suradinata, Ermaya. 1998. *Organisasi dan Manajemen Pemerintahan Dalam Era Globalisasi*, Bandung; CV Ramadhan

Suradinata, Ermaya. 2013. “Analisis Kepemimpinan Strategi Pengambilan Keputusan.” Jatinangor: Alqaprint.

Tahjan, H. 2008. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: RTH. Wahab, Solichin Abdul. 2010. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Wibawa, Samodra. 2009. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Winarno, Budi. 2010. *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Jamaluddin, A. (2015). *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori & Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Dwidjowinoto, Riant, Nugroho. (2004). *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Edisi 2. Jakarta: PT. Gramedia.

Dwiyanto, Agus. (2017). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Edisi 4. Yogyakarta: UGM Press.

Mukarom, Zaenal dan Laksana, Muhibudin, Wijaya. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Edisi 1. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.

Mustafa, Abdul, Talib. (2017). *Kemitraan dalam Pelayanan Publik*. Edisi 2. Yogyakarta: CALPULIS.

Purwanto, Erwan Agus, dan Sulistyastuti, Dyah, Ratih., (2015). *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia* Edisi 2. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Sanabela, Lijan, Poltak, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Tori, Kebijakan, dan Implementasi*. Cetakan 5. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Edisi 26. Bandung: ALFABETA.

Sumanjoyo, Simon, Hutagalung dan Hermawan, Dedy. (2018). *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Edisi 1. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.

Suaedi, Falih & Wardianto, Bintoro. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi dan e-Governance)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.



Suradinata, Ermaya. 2016. Analisis kepemimpinan, strategi pengambilan keputusan. Sumedang, Alqaprint Jatinangor

Suradinata, Ermaya. 1998. Organisasi dan Manajemen Pemerintahan Dalam Era Globalisasi, Bandung; CV Ramadhan

Suradinata, Ermaya. 2013. "Analisis Kepemimpinan Strategi Pengambilan Keputusan." Jatinangor: Alqaprint.

Tahjan, H. 2008. Implementasi Kebijakan Publik. Bandung: RTH. Wahab, Solichin Abdul. 2010. Analisis Kebijakan Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Wibawa, Samodra. 2009. Evaluasi Kebijakan Publik. Jakarta: Raja Grafindo Persada. Winarno, Budi. 2010. Kebijakan Publik Teori dan Proses. Yogyakarta: Media Pressindo.

Ahmad, M, Yahya., (2016), *Pengaruh Karakteristik Inovasi Pertanian Terhadap Keputusan Adopsi Usaha Tani Sayuran Organik*, *Journal Of Agrosience*, Vol. 6, Hal 5.

ARWI, Muhammad Najih, et al. 2020. *STRATEGI PENGEMBANGAN USAHA BUDIDAYA IKAN GURAMI (Studi Kasus Usaha Budidaya Ikan Gurami "Arifin Ikan" Di Dusun Nusawaru Desa Jatijajar Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen)*. 2020. PhD Thesis. IAIN.

Budi, Ikhsan, Setiawan., (2017), *Respon Masyarakat Terhadap Pembangunan Jalan Kereta Api di Desa Bagan Sinembah Kota Kecamatan Bagan Sinembah kabupaten Rokan Hilir*, *JOM FISIP*, Vol. 4, Hal. 4.

Gani, Ferdi., (2014), *Respon Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pinogaluman*, *Jurnal Ad'ministrare*, Vol 1, Halaman 63.

Gunawan, Hendri., (2018), *Landasan Hukum dan Implementasi Teknologi Menuju Serang Madani Berbasis Smart City*, *Jurnal Studi Ilmu Hukum Pasca Sarjana Untirta*, Vol 3, Halaman 28.

Hasibuan, Abdurrozak, & Sulaiman, Oris, Krianto., (2019), *Smart City, Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/ Kota, Di Kota- kota Besar Provinsi Sumatra Utara*, *Jurnal Buletin Utama Teknik*, Vol. 14, Hal 130.

Yenni. (2013). *Prinsip- prinsip Good Governance. Studi Tentang Penerapan Prinsip- prinsip Good Governance Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Samarinda Utara Kota Samarinda*. eJournal Ilmu Administrasi Negara. Volume 1. Halaman 200.

Aafiyah, M. N., & Aaliyah, B. (2020). Gaya Penulisan Pustaka yang digunakan adalah *American Psycological Assosiation* (APA) Gunakan perangkat lunak manajemen pustaka untuk membantu ada misalnya *Zotero*, *Mendeley*, dan *End Note*, 6(1), 10.

Bangun, G. E. (2019). Implementasi Kebijakan Jakarta Smart City dalam Mewujudkan Mobilitas Cerdas.

HASYINAH, H., Fiadi, A., & Sulhani, S. (2021). *Implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Pelayanan Informasi Dan Komunikasi (Studi Kasus Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Jambi)* (Doctoral dissertation, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi).

Oktriastra, K. (2020). Strategi Pengembangan Dan Implementasi Smart City Pemerintah Kota Pontianak. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 1(5), 425-447.

Raffi, F. A., Margaretha, F., & Dewanti, S. (2020). Upaya Dalam Mewujudkan Good Governance Melalui Reformasi Birokrasi Guna Meningkatkan Pelayanan Publik (Study Kasus Penerapan Konsep Smart City di Kota Batu Berbasis Teknologi). *Prosiding Simposium Nasional "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Indusri 4. O"*, 810-820.

Rahayu, A. M. (2019). *Implementasi Kebijakan Smart City Untuk Memajukan Pariwisata Di Kabupaten Purwakarta* (Doctoral dissertation, UNNES).

- Santoso, E. B., & Rahmadanita, A. (2020). Smart Government Dalam Rangka Mewujudkan Smart City Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 46(2), 317-334.
- Sholihin. (2019). Pengaruh Penerapan e-Government Pada Pembangunan Smart City di Kabupaten Sumenep. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik (JISoP)*, 1(2), 88-95.
- Widodo, N. (2016). Pengembangan e-Government di Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(4), 227-235.
- Winarno, W.(2021). PKM PENYUSUNAN MASTERPLAN PEMBANGUNAN SMART CITY KABUPATEN SIAK, PROVINSI RIAU. *Prosiding Konferensi Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat dan Corporate Social Responsibility (PKM-CSR)*, 4, 1328-1336.
- Junaidi, Muhammad. (2013).Strategi Komunikasi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Samarinda dalam Pelaksanaan Program Samarinda Hijau Bersih dan Sehat (HBS) pada RT 07 Kelurahan Mugirejo .*eJournal Ilmu Komunikasi* 1(3),408-423
- Pratama, I. P. (2014). Smart City Beserta Cloud Computing dan Teknologi Teknologi Pendukung Lainnya. Bandung: Informatika.
- Utomo, C, E, W, dan Hariadi ,M . (2016). Strategi Pembangunan Smart City dan Tantangannya bagi Masyarakat Kota .*Jurnal Strategi dan Bisnis Volume 4 Nomor2*,159-176
- Undang-Undang No.11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)
- Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP)
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Instruksi Presiden RI No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Gov
- Peraturan Walikota Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Masterplan Smart City Kota Samarinda.