

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangannya, kebutuhan masyarakat dari tahun ke tahun semakin berkembang pesat, baik dari segi operasional maupun dari segi kebutuhan akan sistem pelayanan pemerintahan yang baik. Pelayanan yang lambat, respons lambat, perlakuan atau tata bahasa yang buruk selama layanan membuat orang curiga terhadap sistem layanan nasional dan otoritas lokal. Dalam situasi seperti inilah pemerintah perlu berinovasi dan menanggapi keprihatinan masyarakat. perkembangan teknologi telah menciptakan terobosan baru digunakan di berbagai daerah menuju *smart city*. *Smart city* ialah sistem Tata kelola dengan konsep *smart city* yang membantu masyarakat mengelola sumber daya secara efisien, mengkoordinasikan komunitas/lembaga dalam melakukan aktivitas dan mengantisipasi kejadian yang tidak terduga (Mira et al., 2019).

Beberapa kota besar di Indonesia sudah mulai menerapkan program *smart city*. *Smart city* diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh beberapa kota besar di Indonesia, seperti permasalahan lingkungan, permasalahan angkutan umum, permasalahan sosial, krisis ekonomi dan pelayanan publik. Untuk mewujudkan Program Bekasi *Smart city*, ada enam indikator yang harus dilaksanakan untuk mewujudkan program tersebut, yaitu: *Smart Economy*, *Smart Environment*, *Smart people*, *Smart Governance*, *Smart mobility*, *smart Living* (Adran & Saraswaty, 2016).

Dalam penelitian ini peneliti lebih memfokuskan ke pemerintah cerdas (*Smart Governance*), *Smart Governance* adalah tata kelola pintar dan *Regional Governance* yang secara cerdas mengubah pola birokrasi tradisional menjadi lebih cepat, efektif, efisien, komunikatif dan selalu lebih baik. Secara umum, *Smart Governance* merupakan istilah yang ditujukan untuk mencapai pelayanan publik yang efektif di bidang administrasi publik. *Smart Governance* merupakan dimensi utama dalam perencanaan *Smart City*. Karena konsep dari *Smart City* dimulai dengan subdimensi yang paling utama yaitu *Smart Governance*. Tanpa adanya *Smart Governance*, *Smart City* mustahil akan terlaksana dengan baik. Perencanaan *Smart Governance* pada dasarnya harus mengacu pada konsep *Smart City* dan konsep perencanaan tata kelola yang banyak dikembangkan dengan cara menggunakan kerangka kerja yang ada sebagaimana yang dikemukakan oleh (Annisah 2018).

Smart Governance atau tata kelola pemerintahan cerdas bertujuan untuk mewujudkan peningkatan kinerja pelayanan publik, kinerja birokrasi pemerintah, dan kinerja efisiensi kebijakan publik, Penerapan tata kelola pemerintahan cerdas (*Smart Governance*) antara lain :

1. Menyediakan sumber daya manusia dengan kuantitas dan kualitas yang memadai kebutuhan pelayanan publik,
2. Meningkatkan keterlibatan dan sinergi Masyarakat dan pemerintah dalam perencanaan, sosialisasi, dan pelaksanaan pembangunan,
3. Melaksanakan perbaikan secara kontinu atas kinerja pelayanan publik melalui rekayasa ulang proses bisnis yang efektif, efisien, dan komunikatif, serta optimalisasi sistem pelayanan publik daring yang terintegrasi dan transparan,
4. Mengoptimalkan penerapan dan pengembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik dengan berfokus pada pengintegrasian data dan interoperabilitas sistem menggunakan teknologi yang terjamin keberlangsungannya,

5. Menerapkan sistem satu data yang terbuka, lengkap, akurat, dan terstandarisasi, dengan melibatkan pemangku kepentingan selaku walidata dan memperhatikan aspek keamanan informasi dalam hal kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan, sebagai mesin pendorong kinerja pelayanan publik dan aparatur serta peningkatan kualitas analisa pengambilan keputusan/kebijakan.

Menurut Giffinger (2007) Suatu keputusan yang diambil dalam penerapan *smart governance* perlu melibatkan masyarakat secara partisipatif yang dapat dilakukan melalui berbagai cara sehingga pemerintah dapat mengetahui suara masyarakat sampai dengan masalah yang terjadi pada masyarakat itu sendiri. di kota Bekasi dalam meningkatkan pelayanan publik salah satunya adalah pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kepada masyarakat. DPMPTSP bertugas merumuskan dan melaksanakan strategi penanaman modal serta memberikan pelayanan pengelolaan penanaman modal, perizinan dan nonperizinan secara terpadu, berdasarkan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, penyederhanaan, keamanan, kepastian, dan transparansi. Perencanaan penanaman modal secara terpadu; Persiapan layanan berlisensi dan tidak berlisensi; penyusunan pedoman di bidang penanaman modal; layanan terpadu berlisensi dan tidak berlisensi; Perijinan, Penatausahaan Pelayanan Dinas Penanaman Modal, Pemantapan Pelayanan Perijinan dan Perizinan, Tetapi kenyataannya pelayanan yang diberikan oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di kota Bekasi masih belum maksimal, di karenakan proses pelayanan yang lama.

Permasalahan tersebut haruslah dilakukannya evaluasi oleh DPMTSP sehingga harus mencari solusi permasalahan tersebut. Dalam pelayanan publik khususnya pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi harus lah pelayanan yang trasnparant dan mudah di akses oleh masyarakat, untuk mewujudkan

pelayanan yang prima dan transparan maka DPMTSP harus memanfaatkan teknologi dibuatnya sistem yang memadai dan mudah diakses masyarakat.

Pelayanan publik dalam konteks pemerintah daerah dapat disimpulkan sebagai suatu cara melayani atau pemberian pelayanan kepada masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan atau tata cara yang ditentukan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat atau organisasi yang menerima layanan DPMTSP sudah menerapkan *smart governance* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Bekasi dengan melalui aplikasi yang bernama SILAT (Sistem Layanan Terpadu). Adapun janji pelayanan yang ada DPMTSP yaitu Pelayanan yang cepat, Mudah dan Transparan, sehingga untuk menepati janji tersebut dibuatnya aplikasi SILAT (Sistem Layanan Terpadu) tersebut untuk proses pengajuan perizinan pelayanan, segala pelayanan yang ada di DPMTSP bisa melalui aplikasi SILAT ini.

Pada tahun 2019 aplikasi SILAT (sistem Layanan Terpadu) sempat mengalami down dan tidak bisa di akses dikarenakan sistem yang belum memadai akan tetapi pada tahun 2020 aplikasi SILAT dapat diakses kembali oleh masyarakat dengan tampilan baru dan tentunya sangat membantu masyarakat dalam melakukan perizinan di DPMTSP Kota Bekasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan yang telah disampaikan, maka perumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Implementasi Kebijakan *Smart Governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bekasi?
2. Bagaimana Dampak Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bekasi?
3. Bagaimana Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu (DPMPTSP)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan, maka penelitian ini bertujuan, sebagai berikut:

1. Menganalisis Implementasi Kebijakan *Smart Governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bekasi.
2. Menganalisis Dampak Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bekasi.
3. Menganalisis Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu (DPMPTSP).

1.4 Signifikansi Penelitian

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, untuk itu peneliti membagi signifikansi menjadi dua yaitu signifikansi akademik dan signifikansi praktis.

1.4.1 Signifikansi Akademik

Peneliti menggunakan 10 (sepuluh) referensi jurnal dari berbagai penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan *Smart Governance* dan Pelayanan Publik pada pembangunan *Smart city* yang melibatkan persepsi publik dalam pengimplementasiannya. Namun, peneliti tidak menemukan penelitian terkait Implementasi Penerapan *Smart Governance* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Bekasi (Studi kasus di Dinas penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu).

Penelitian Pertama ditulis oleh Gabriela Viale Pereira, Maria Alexandra Cunha, Thomas J. Lampoltshammer, Peter Parycek, dan Maurício Gregianin Testa tahun 2017 yang berjudul "*Increasing Collaboration and Participation in Smart city Governance: a Cross-Case Analysis of Smart city Initiatives*". *Smart governance* dapat diartikan, bahwa *stakeholder* dapat terlibat dalam pengambilan keputusan dan pelayanan publik, serta melibatkan publik

(masyarakat) agar tetap transparan. Tujuan dari kajian ini adalah untuk menganalisis fenomena *smart collaboration* dalam konsep *smart governance* di *smart city*.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Sumber data yang diperoleh melalui data sekunder yang berasal dari *literature review* dengan menganalisis lintas studi kasus, dan melalui data primer yaitu dengan wawancara. Dan teknik analisis data menggunakan triangulasi data, melalui verifikasi fakta dari berbagai sumber data.

Hasil dari penelitian ini berkontribusi pada pemahaman yang lebih baik tentang peran TIK dalam inisiatif kota pintar di pusat operasi kota. Mengandalkan konsep kolaborasi dan partisipasi yang ada dan domain kota pintar, penelitian ini secara empiris menganalisis bagaimana TIK dapat mempromosikan tata kelola *kolaboratif* dan meningkatkan kolaborasi dan partisipasi pemerintah dalam inisiatif kota pintar.

Peneliti merekomendasikan penelitian yang dilakukan kemudian hari untuk melakukan analisis di pusat kota yang serupa, terutama termasuk negara-negara di berbagai tingkat ekonomi pengembangan untuk mengidentifikasi tantangan dalam setiap konteks.

Penelitian kedua ditulis oleh Enceng dan Anto Hidayat yang berjudul pada tahun 2016 "*Peningkatan Layanan Publik Melalui Smart Governance Dan Smart Mobility*". Konsep kota pintar telah menjadi terkenal di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir. Konsep *smart city* merupakan konsep kota percepatan pembangunan daerah yang menitikberatkan pada pelayanan publik berbasis ICT (*Information and Communication Technology*).

Metode Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam, investigasi arsip, dan observasi lapangan. Data primer yang diambil dari sampel informan wawancara mendalam diidentifikasi melalui proses sampling terarah.

Hasil penelitian Program *Smart City* di Kota Bandung bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kinerja SKPD. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sejalan dengan siklus yang digariskan Anderson (2013).

Dalam rujukan penelitian ini berbeda dengan penelitian yang akan di teliti, penelitian ini hanya membahas penerapan *smart city* di suatu daerah. Dan relevansi rujukan penelitian ini adalah pada bagian teori yang dijadikan acuan pada kajian teori. Dan juga rujukan ini memberikan gambaran bagaimana peluang dan tantangan dalam penerapan *Smart Governance*.

Penelitian ketiga ditulis oleh Aan Widodo, Diah Ayu Permatasari pada tahun 2020 yang berjudul " *Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Bekasi dalam Program Bekasi Smart city*". Upaya pemerintah untuk mewujudkan visi dan misinya dengan merancang program yang berbeda untuk mencapai tujuan tertentu dan menegakkan program ini melalui strategi yang berbeda.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah proses penelitian khas yang mempelajari fenomena manusia dan masalah sosial (Sugikino, 2009). Survey dilakukan di wilayah Kota Bekasi dan informan yang diwawancarai adalah orang-orang yang dipilih oleh *surveyor* untuk menjelaskan dan menjawab tujuan survey.

Hasil penelitian ini yaitu Bekasi *Smart City* mengidentifikasi Program Pembangunan Bekasi sebagai salah satu kota "Cerdas/Pintar". Bekasi *Smart City* didasarkan pada RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah) 2013 hingga 2018. Menurut RPJMD Kota Bekasi, pemanfaatan teknologi secara tidak langsung mendukung penyelarasan kebijakan dan strategi untuk mencapai visi dan misi kota.

Dalam rujukan penelitian ini berbeda dengan penelitian yang akan di teliti, penelitian ini hanya membahas pelayanan publik atau aplikasi-aplikasi yang sudah ada di Kota Bekasi. Dan relevansi rujukan penelitian ini adalah pada bagian teori yang dijadikan acuan pada kajian teori. Dan juga rujukan ini memberikan gambaran bagaimana peluang dan tantangan dalam penerapan *smart city* di Kota Bekasi, serta rekomendasi penelitian ini untuk mengidentifikasi program pembangunan Bekasi *Smart City*.

Penelitian keempat ditulis oleh Thiersa Rahmaniar pada tahun 2022 yang berjudul “*Implementasi Smart Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Tomohon Provinsi Sulawesi Utara*”. Penerapan *Smart Governance* di Kota Tomohon akan menerapkan pelayanan terpadu yang dikenal dengan Tomohon Tangguh *Command Center*. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik dengan memantau kebutuhan seluruh masyarakat secara terpusat.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah keberhasilan implementasi kebijakan bergantung pada relevansi tujuan kebijakan atau program yang telah ditetapkan. Kesesuaian target harus mengarah pada hasil maksimal yang diharapkan dari tindakan atau program yang diterapkan.

Dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian yang akan di teliti, penelitian sebelumnya lebih banyak membahas tentang *Smart Governance* di kota Tomohon. Dan penelitian ini relevan dengan topik yang sedang diteliti, dengan adanya rujukan peneliti mengetahui bagaimana gambaran pelaksanaan *Smart Governance* yang dilakukan pemerintah kota tomohon. Melalui rujukan ini juga dapat mengetahui bagaimana implementasi *Smart Governance* dalam meningkatkan pelayanan publik.

Penelitian kelima yang ditulis oleh Ikram Maulidin pada tahun 2021 yang berjudul “*Smart Governance Dalam Layanan Terpadu Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan*

Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar”. Tata kelola yang cerdas adalah tata kelola yang ditujukan untuk mewujudkan pelayanan publik di sektor pemerintahan secara efektif.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu jenis penelitian yang tidak dapat memberikan hasil melalui metode *statistik* atau komputasi lainnya. Pendekatan kualitatif dipilih karena metode yang digunakan dapat menemukan dan memahami sesuatu yang tidak terduga dibalik fenomena tersebut.

Hasil dari penelitian ini adalah dalam Menerapkan *Smart Governance* pada birokrasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar, setiap dinas memiliki kedudukan fungsional tersendiri sesuai dengan kemampuannya dalam memberikan pelayanan, sehingga masyarakat pemberi pelayanan dapat dilayani secara efektif.

Dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian yang akan di teliti, penelitian sebelumnya lebih banyak membahas pelayan publik yang ada di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang ada di kota Makassar. Dan penelitian ini relevan dengan topik yang sedang diteliti, dengan adanya rujukan peneliti mengetahui bagaimana gambaran pelaksanaan *Smart Governance* yang dilakukan pemerintah kota makassar.

Penelitian keenam yang ditulis oleh Aldi Cahyani Cibro pada tahun 2021 yang berjudul “*Smart Governance: Strategi Pemerintah Kota Subulussalam Menuju Subulussalam Smart city*”. Kota Subursalam dapat melakukan inovasi dalam hal penyelenggaraan pemerintahan daerah berdasarkan UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengklarifikasi strategi dan kendala pemerintah kota Subursalam dalam implementasi konsep *smart city* dari sudut pandang *Smart Governance* kota Subursalam. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan penelitian kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam dimensi penerapan *Smart Governance* di Kota Subursalam, terdapat beberapa alternatif yang dapat dijadikan rumusan strategi

Pemerintah Kota Subursalam menuju *Smart City* Subursalam. 1) Strategi penguatan sektor komunikasi dan IT Kota Subursalam sebagai *central carrier*. 2) strategi penguatan kerjasama lintas sektoral dalam implementasi konsep *smart city* di Kota Sebursalam.

Dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian yang akan di teliti, penelitian sebelumnya lebih membahas *Smart Governance* untuk strategis pemerintah kota sebursalam menuju konsep *smart city* di kota Sebursalam. Dan relevansi rujukan penelitian ini adalah pada bagian teori yang dijadikan acuan pada kajian teori. Dan juga rujukan ini memberikan gambaran bagaimana peluang dan tantangan dalam penerapan *smart city* di Kota Subulussalam.

Penelitian ketujuh yang ditulis oleh Dewi Puspitasari pada tahun 2021 yang berjudul “*Pelaksanaan Smart Governance Dalam Mewujudkan Boyolali Smart city Di Kabupaten Boyolali*”. Kabupaten Boyolali merupakan salah satu kabupaten yang menerapkan smart city. Namun pada penerapan *smart city*, Pemerintah Kabupaten Boyolali menghadapi berbagai permasalahan yang kompleks. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Boyolali berfokus pada *Smart Governance* untuk mewujudkan Boyolali *Smart city*.

Metode penelitian menggunakan Jenis penelitian deskripsi kualitatif. Teknik pemilihan informan penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kabupaten Boyolali telah menerapkan indikator pelaksanaan *Smart Governance* yaitu participation in decision making dilakukan melalui penyampaian aspirasi secara online; *transparent governance* telah dilakukan dengan menyediakan informasi publik, kemudahan dalam mengakses informasi, mekanisme pengaduan informasi yang jelas, dan peningkatan arus informasi; *public and social service*

dilakukan dengan menyediakan layanan online; serta *strategic political & perspektive* digunakan sebagai pedoman pelaksanaan *Smart Governance*.

Dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian yang akan di teliti, penelitian sebelumnya membahas pelaksanaan *Smart Governance* pada kabupaten Boyolali. Dan relevansi rujukan penelitian ini adalah pada bagian teori yang dijadikan acuan pada kajian teori. Dan juga rujukan ini memberikan gambaran bagaimana peluang dan tantangan dalam penerapan *Smart Governance* di kabupaten boyolali.

Penelitian kedelapan dilakukan oleh Annisah pada tahun 2018, yang berjudul "*Usulan Perencanaan Smart city: Smart Governance Pemerintah Daerah Kabupaten Mukomuko*". Pemkab Mukomuko Provinsi Bengkulu berkomitmen untuk menerapkan *smart government* sebagai bagian dari konsep kota pintar.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menyusun konsep *Smart Governance* yang sesuai dengan misi Kabupaten Mukomuko dan RPJPN (Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional). Metode Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan teknik perolehan data yang bersumber dari literatur review. Hasil penelitian melalui penggunaan kerangka kerja *The Open Group Architecture Framework (TOGAF)* dan *Control Objective for Information & Related Technology (COBIT) 5* sebagai acuan penyusunan program kerja.

Dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian yang akan di teliti, penelitian sebelumnya membahas tentang menyusun konsep *Smart Governance* yang sesuai dengan misi kabupaten mukomuko. Dan Penelitian ini relevan dengan topik yang sedang diteliti terkait gambaran ideal dalam penerapan *smart city* terutama pada indikator *Smart Governance*. Dengan adanya rujukan ini, peneliti menggunakan hasil penelitiannya pada bagian kajian teori.

Penelitian kesembilan dilakukan oleh Aang Gunaidi, Yani Nurhadryani, dan Pudji Muljono pada tahun 2018, yang berjudul *Pengembangan Sistem Repositori Arsip digital pada*

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Mendukung Smart Governance. Usaha pengelolaan arsip Disdukcapil masih menggunakan sistem konvensional yang tidak menggunakan teknologi informasi untuk mentransfer media arsip, mencari arsip, mengklasifikasikan arsip, menyimpan arsip, mengecilkan arsip dan laporan, sehingga memerlukan istirahat yang cukup lama.

Tujuan dari penelitian, menganalisis proses bisnis penyimpanan data Disdukcapil DKI Jakarta dan juga menjelaskan pembentukan sistem kearsipan digital Disdukcapil DKI Jakarta untuk mempermudah proses perolehan arsip digital. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil DKI Jakarta telah mengembangkan sistem penyimpanan arsip digital menggunakan *prototyping* dari dua repositori. Sistem pengolahan arsip secara digital, ekspor/impor data arsip, peminjaman arsip, pencarian dan pelaporan data arsip digunakan untuk tujuan ini.

Dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian yang akan diteliti, penelitian sebelumnya membahas tentang penyimpanan data disdukcapil dalam mendukung konsep *Smart Governance* di DKI Jakarta. Dan penelitian ini relevan, peneliti mendapatkan gambaran bagaimana penerapan *smart city* melalui indikator *Smart Governance* pada Dinas Kependudukan dan Catatan sipil di Provinsi DKI Jakarta. Melalui pengembangan sistem arsip secara digital yang diterapkan di Disdukcapil DKI.

Penelitian kesepuluh dilakukan oleh Sri Wahyuni pada tahun 2022 yang berjudul "*Strategi Implementasi Smart Governance Di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil*". *Smart Governance* merupakan pelibatan semua pemangku kepentingan dalam proses penentuan dan implementasi kebijakan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan strategi implementasi *Smart Governance*

yaitu pada program rindu capil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar dengan melihat lima indikator yaitu legislasi, kebijakan, penggunaan teknologi, visi, dan kolaboratif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi implementasi *Smart Governance* pada program rindu capil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar dari indikator legislasi belum dikatakan efektif. Indikator kebijakan juga belum dikatakan efektif karena faktor masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan kebijakan dan dampak yang cukup besar yang dirasakan pegawai disdukcapil terhadap perubahan lingkungan kerjanya.

Dalam penelitian ini berbeda dengan penelitian yang akan diteliti, penelitian sebelumnya membahas implementasi *Smart Governance* pada program rindu Dinas Disdukcapil yang ada di Kota Makassar. Dan penelitian ini peneliti mendapatkan gambaran bagaimana penerapan *smart city* melalui indikator *Smart Governance* pada program rindu capil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar.

Penelitian yang sudah ada sebelumnya lebih banyak membahas implementasi *Smart Governance* di suatu daerah (Enceng dan Anto Hidayat (2016); Aan Widodo, Diah Ayu Permatasari (2020); Thiersa Rahmaniari (2022); Aldi Cahyani Cibro (2021); Dewi Puspitasari (2021); Annisah (2018); Sri Wahyuni (2022)).

Dalam kajian ini berbeda dengan penelitian yang sudah ada, yang lebih banyak melakukan kajian hanya pada penerapan *smart governance* melalui gambaran secara keseluruhan. Dan belum ada peneliti temukan penelitian yang membahas secara fokus dan mendalam pada fenomena *Smart Governance* di Dinas Penanaman Modal Terpadu dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta bagaimana fokus pelaksanaan pembangunan *Smart Governance* yang ada di Kota Bekasi.

Secara akademis, hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penelitian dalam kajian Ilmu Administrasi Negara, khususnya Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik dengan melalui Implementasi Kebijakan *Smart Governance* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Bekasi (Studi Kasus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu).

1.4.2 Signifikansi Praktis

1. Manfaat Bagi Penulis

Kajian ini diharapkan dapat menambahkan pemahaman mendalam peneliti terkait dengan Implementasi Penerapan *Smart Governance* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Bekasi, serta keterlibatan publik dalam program *smart city* yang dilakukan oleh Pemprov Kota Bekasi.

2. Manfaat Bagi Pemerintah

Dilakukannya kajian ini diharapkan dapat menjadi saran, rekomendasi, masukan, bahan pertimbangan, evaluasi bagi Pemerintah Kota Bekasi pengimplementasian program *smart city*, khususnya *Smart Governance* agar inovasi yang dilakukan sesuai dengan masalah yang ada di lapangan dan kebutuhan yang ada di masyarakat.

3. Manfaat Bagi Masyarakat

Dilakukannya kajian ini diharapkan dapat menjadi stimulus, motivasi, dorongan bagi masyarakat agar lebih peka terhadap lingkungannya melalui berpartisipasi dalam program pembangunan yang dilakukan pemerintah. Dengan masyarakat berpartisipasi dalam implementasi konsep *smart city* di harapkan program yang dijalankan sesuai dengan permasalahan di masyarakat. Dengan kajian ini pula masyarakat dapat memberikan gambaran yang luas kepada masyarakat bagaimana berpartisipasi dalam proses *Smart Governance* di kota bekasi.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini berisi penjelasan dan pembahasan penulis, agar di peroleh pembahasan yang memberikan penjelasan secara keseluruhan, untuk itu penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjabarkan deskripsi umum mengenai dasar kajian yang dilakukan, meliputi latar belakang masalah, permasalahan penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, signifikansi penelitian yang dibagi menjadi dua yaitu, signifikansi akademik dan signifikansi praktis, dan sistematika penulisan.

BAB II KERANGKA TEORI

Pada bab ini menjabarkan berbagai teori yang dirujuk dalam penelitian ini, yaitu berkaitan dengan implementasi *smart governance* dan keterlibatan publik dalam program *smart city*. Peneliti menggunakan teori *smart governance*, teori pelayanan publik, serta teori persepsi publik. Dan pada bab ini pula terdapat kerangka pemikiran dan asumsi penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang paradigma penelitian, metode penelitian desain penelitian, teknik perolehan data, teknik analisis data, Goodness dan Quality Criteria penelitian, tempat dan waktu penelitian, jadwal penelitian, dan keterbatasan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan memaparkan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan, yang berisi gambaran umum dari objek penelitian, pemaparan hasil penelitian dari rumusan masalah yang diteliti berdasarkan rujukan teori dan temuan yang ada di lapangan.

BAB V KESIMPULAN

Pada bab ini memaparkan tentang kesimpulan dari semua hasil kajian yang telah dilakukan, dan juga terdapat rekomendasi penelitian yang didalamnya terdapat saran (rekomendasi) baik untuk objek penelitian maupun untuk kajian lanjutan yang akan dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang buku, jurnal, produk hukum, serta website yang dijadikan sebagai acuan referensi dalam menyelesaikan penelitian ini.

LAMPIRAN

