Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan
https://jurnal.stiq-amuntai.ac.id/index.php/al-qalam
P-ISSN: 1907-4174; E-ISSN: 2621-0681
DOI : 10.35931/aq.v16i6.1378

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI PADA ERA COVID-19 DI KOTA CIMAHI PROVINSI JAWA BARAT

Shilvia[1], Risma Wira Bharata[2]
Universitas Tidar Magelang, Jawa Tengah, Indonesia
Email : [1)] shilviaviaa@gmail.com, rismawirab@untidar.ac.id

Abstrak

Aplikasi digital telah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat, terutama sejak pandemi Covid-19. Penerapan Permenkes Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) telah membatasi ruang publik untuk meminimalisir penyebaran Covid-19. Untuk menerapkan new normal di suatu daerah, dapat memastikan semua peraturan yang ada dapat diterapkan secara efektif, serta memperhatikan protokol kesehatan, sehingga semuanya berjalan lancar a r. Sekalipun dalam keadaan terbatas, tentunya kewajiban negara terhadap masyarakat umum harus tetap berjalan. Sesuai regulasi yang ada, pemerintah mengganti prosedur pelayanan publik tradisional dengan pelayanan berbasis teknologi informasi dalam bentuk aplikasi. Inovasi pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi merupakan wujud nyata komitmen pemerintah terhadap e-government dalam penyelenggaraan negara. Menyikapi permasalahan tersebut, pemerintah Kota Cimahi dalam pelayanan publik seluruh instansi yang ada di Kota Cimahi melaksanakan pelayanan publik dengan menggunakan layanan berbasis aplikasi menggunakan teknologi Smart City dan telah diimplementasikan kepada seluruh warga Kota Cimahi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi di Kota Cimahi, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan sumber data diperoleh dari media elektronik, media cetak, serta dokumentasi dan peraturan perundang-undangan tentang penanganan Covid-19. Dari hasil yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik berbasis aplikasi Smart City yang dikembangkan di Kota Cimahi berjalan dengan baik dan masyarakat terlayani sesuai kebutuhan dan sangat bermanfaat. Layanan berbasis aplikasi yang diterapkan sangat efektif dan efisien, serta sangat cepat dan tepat untuk kondisi new normal saat ini yang belum sepenuhnya tuntas.
Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik, Aplikasi

Abstract

Digital applications have become part of people's lives, especially since the Covid-19 pandemic. The implementation of Permenkes No. 21 of 2020 concerning Large-Scale Social Restrictions (PSBB) has limited public spaces to minimize the spread of Covid-19. To implement the new normal in an area, it can ensure that all existing regulations can be applied effectively, as well as pay attention to health protocols, so that everything runs smoothly a r. Even in limited circumstances, of course, the state's obligations to the general public must continue. In accordance with existing regulations, the government replaced traditional public service procedures with information technology-based services in the form of applications. The innovation of public servicesusing applications is a tangible manifestation of the government's commitment to e-government in state administration. In responding to this problem, the Cimahi City government in public services all agencies in Cimahi City carry out public services by using services based on application using Smart City technology and has been implemented to all residents of Cimahi City. This research was conducted to determine the extent to which the implementation of the Application-Based Public Service Policy was implemented in Cimahi City, this study used a descriptive qualitative method, with data sources obtained from electronic media, print media, as well as documentation and laws and regulations regarding the handling of Covid-19. From the results obtained , it can be concluded that the Smart City application-based public services developed in Cimahi City are running well and the community is served as needed and is very useful. The application-based services implemented are very effective and efficient, and are very fast and precise for the current new normal state that has not been fully completed.
Keywords: Policy Implementation, Public Services, Applications

PENDAHULUAN

Terdapat banyak dampak dari pandemi Covid-19 yang berdampak buruk pada tingkat kesejahteraan masyarakat, terutama dikalangan menengah ke bawah terutama pada bidang sosial dan ekonomi. Hal ini menyebabkan masyarakat kehilangan lapangan pekerjaan bagi banyak orang dan otomatis menambah jumlah penduduk miskin di Indonesia. Berbagai kebijakan telah diumumkan oleh pemerintah pusat dan daerah. Dimulai dari mengurangi aktivitas di luar rumah, pembatasan hubungan sosial, menghimbau masyarakat bekerja dari rumah, serta menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Namun dari adanya kebijakan tersebut terdapat resiko yang tinggi terhadap pelayanan publik.[1]

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI mengeluarkan surat edaran No 34 Tahun 2020 yang bertujuan untuk memperkuat kelembagaan dan birokrasi. Sehubungan dengan pemberitahuan tersebut, penyelenggara pelayanan publik harus tetap memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dapat terus dilaksanakan secara efektif selama pelaksanaan kebijakan tersebut.

Pada kondisi *new normal* saat ini, masih terdapat pelayanan publik yang belum memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang diatur pada Pasal 15 huruf f UU No.25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik. Oleh sebab itu, dalam kondisi saat ini, inovasi pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi (Online) agar penyelenggaraan pelayanan publik tetap efektif. Tetapi tidak semua layanan publik tersedia secara online. Dengan adanya pemberlakuan mengerjakan pekerjaan dari rumah (Work From Home) tidak berlaku untuk semua penyedia layanan publik. Pasalnya, ada beberapa bidang yang tidak memungkinkan melakukan pekerjaan dari rumah (WFH), seperti pajak kendaraan, perluasan STNK, perekaman e-KTP, dinas kependudukan, dan bidang lain yang memerlukan kedatangan langsung. Walaupun tidak memberlakukan WFH, tetapi dengan mengurangi jumlah antrian yang masuk ke ruangan dengan cara membatasi pengunjung pada layanan publik, serta menjaga jarak yang disarankan minimal 1 meter.

Dengan adanya pembatasan dalam pelayanan publik mengakibatkan masyarakat kurang mendapatkan benefit dari pelayanan publik tersebut. Namun demikian,

[1] zidan Adiwidyatama, "Digitalisasi Pelayanan Publik Selama Masa Pandemi COVID-19," 27 November 2021, https://kumparan.com/zidan-adiwidyatama/digitalisasi-pelayanan-publik-selama-masa-pandemi-covid-19-1wzh4maI5GV/3.

masyarakat tetap memiliki hak atas pelayanan publik yang baik, dan masyarakat bertanggung jawab untuk mengawasi pembatasan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yang sebagaimana diatur dalam pasal 39 yang menjelaskan bahwa masyarakat harus dilibatkan mulai dari penyelenggaraan pelayanan publik hingga evaluasi pelaksanaan pelayanan publik.

Dengan adanya pemberlakuan WFH untuk pegawai sektor publik dapat mengganggu pada layanan publik dikarenakan tidak dapat melayani masyarakat umum secara langsung. Akan tetapi, pelayanan publik membuat inovasi baru agar pelayanan tidak terhambat dengan menggunakan sistem online agar pelayanan publik tetap berjalan. Contoh dalam pelayanan secara online yaitu, perubahan layanan dalam hal penagihan, pembayaran melalui ATM atau internet banking.

Berdasarkan penjelasan di atas, pemerintah Kota Cimahi mengalihkan pelayanan publik berbasis online melalui aplikasi yaitu Smart City. Yang bertujuan untuk meminalisir terjadinya penyebaran virus (Covid-19). DISDUKCAPIL (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) Kota Cimahi mengalihkan pelayanan publik sejak tanggal 19 Maret 2020. Untuk memenuhi Administrasi Kependudukan (ADMINDUK) serta Pencatatan Status Kependudukan Bagi Masyarakat Umum menyediakan 10 nomor panggilan layanan WA (WhatsApp) yang sesuai dengan kebutuhan para masyarakat.[2]

Ipah Latifah, kepala DISDUKCAPIL Kota Cimahi, mengatakan bahwa dengan adanya pembatasan pelayanan secara offline menjadi pelayanan secara online bisa dilakukan secara optimal. “selama dalam persyaratan valid maka pengajuan berjalan lancar. Masalahnya, jika persyaratan tidak sesuai atau terdapat berkas yang kurang sehingga diperlukan konfirmasi terlebih dahulu sebelum membuat dokumen yang diminta. Serta sebaliknya apabila sudah diperbaiki maka dokumen siap dicetak”, imbuhnya. DISDUKCAPIL Kota Cimahi mewajibkan masyarakat untuk patuh dan tertib terhadap data kependudukan dan pencatatan sipil. “jika terdapat perbaikan atau perubahan data segera dilaporkan agar data kependudukan bisa lebih update. Dalam mengurus dokumen juga sebaiknya dilakukan sendiri karena mudah dan tidak ada biaya”, tuturnya.[3]

[2] B Asri, “Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Pada Era Covid 19 Di Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat.,” *Visioner* 12, no. 4 (Desember 2020).

[3] Sadli, “Pelayanan Disdukcapil Kota Cimahi Dioptimalkan Secara Online. Retrieved from Cimahi Kota.go.id: https://cimahikota.go.id/berita/detail/81462-pelayanan-disdukcapil-kota-cimahi-dioptimalkan-secara-online,” 5 Juli 2021.

Selain DISDUKCAPIL Kota Cimahi, terdapat instansi lain yang akan segera membatasi layanan tatap muka. Seperti "Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) juga mengefektifkan pelayanan secara online. Pelayanan secara offline hingga pukul 12.00 WIB, dan selebihnya dilakukan dengan perizinan secara online. Masyarakat yang datang hanya untuk berkonsultasi dan tetap dilayani, namun sesuai dengan kebutuhan dan seperlunya". Beberapa layanan perpajakan yaitu Badan Pengelola Pendapatan Daerah (Bapanda) Kota Cimahi juga diproses secara online. Diharapkan kebijakan tersebut dapat diterima oleh masyarakat dalam melawan Virus Corona (Covid-19) di Kota Cimahi.[4]

Untuk lebih memadukan pelayanan yang berbasis online, Kota Cimahi bergegas untuk melakukan transformasi digital serta mewujudkan Smart City di Kotanya, salah satunya dengan cara mengimplementasikan e-government sebagai upaya mewujudkan Smart City dengan membuka ruang bagi masyarakat untuk berperan aktif dalam pembangunan Kota Cimahi. Yang dimana Kementrian Kominfo telah menunjuk Kota Cimahi sebagai kota cerdas yang dapat membantu masyarakat dalam mengelola sumber daya yang efektif dan efisien untuk meningkatkan kualitas hidup. Smart City bertujuan untuk mengatasi berbagai permasalahaan yang terjadi di perkotaan serta menciptakan kualitas hidup yang lebih baik.

Ajay M Priatana, Walikota Cimahi,mengatakan bahwa terdapat manfaat bagi Kota Cimahi dari adanya transformasi digital yaitu adanya perubahan perilaku yang baik dari masyarakat maupun ASN Kota Cimahi dalam proses implementasi pelayanan publik. Sehingga saat ini pelayanan di Kota Cimahi lebih berkualitas dan lebih cepat serta diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat.

Dinas Komunikasi Informasi Arsip dan Perpustakaan (Diskominfoarpus) memiliki tugas melaksanakan dalam pengembangan serta pengelolaan sebagai leading sektor Teknologi Informasi (TI) lingkungan pemerintah Kota Cimahi. Dalam hal ini segala kegiatan yang berkaitan dengan pemanfaatan TI yang sudah diterapkan ataupun yang akan diterapkan oleh semua unit kerja yang berada di Kota Cimahi akan dikoordinasikan terlebih dahulu oleh DISKOMINFOARPUS.[5]

[4] "Pelayanan Publik di Kota Cimahi Beralih ke Sistem Online. Retrieved from dialogpublik.com: https://dialogpublik.com/pelayanan-publik-di-kota-cimahi-beralih-ke-sistem-online/," 20 Maret 2020.

[5] Ahmad Sadli, "Pemkot Cimahi Tingkatkan Pelayanan Publik dengan TI. Retrieved from cimahikota: https://cimahikota.go.id," 5 Juli 2022.

KAJIAN LITERATUR

Implementasi Kebijakan

Menurut Grindle[6] mengenai implementasi kebijakan mengatakan bahwa implementasi adalah suatu proses umum Tindakan administrasif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu. Dalam proses implementasi akan dimulai Ketika telah menetapkan suatu tujuan dan Sasaran yang akan dituju, serta program kegiatan telah tersusun dan dana telah disiapkan dan disalurkan untuk mencapai sasaran.

Sedangkan menurut Van Meter dan Van Horn yang dikutip oleh Wibawa, dkk,[7] menyatakan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu Tindakan yang dilakukan oleh organisasi swasta ataupun organisasi pemerintahan baik secara individu ataupun kelompok untuk mencapai tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Implementasi kebijakan publik merupakan sesuatu yang penting. Maka dari itu dalam implementasi kebijakan publik harus memperhatikan berbagai faktor, agar kebijakan publik yang dimaksud benar-benar dapat dijadikan sebagai alat untuk mencapai harapan yang diinginkan. Dengan kata lain, implementasi kebijakan publik yaitu upaya untuk merealisasikan keputusan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Fadillah Putra[8] menyatakan bahwa tatanan kebijakan publik makro dan mikro berpengaruh pada keberhasilan suatu kebijakan publik. Artinya, bahwa perkembangan kebijakan makro yang ditetapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta keberhasilan implementasi akan dipengaruhi oleh kebijakan operasional dan kelompok sasaran pemantauan lingkungan.

Implementasi kebijakan publik terkait bagaimana supaya kebijakan publik bisa diterima, dipahami, serta didukung oleh kelompok sasaran. Pada praktiknya, implementasi kebijakan publik tidak selalu sejalan dengan apa yang telah direncanakan. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan penyimpangan tersebut, contohnya seperti sumber dana yang diperlukan ternyata tidak tersedia, dan sementara pelaksanaan kebijakan publik tersebut tidak dapat ditunda.[9] Grindle[10] menyatakan bahwa terdapat tiga

[6] Merilee Grindle, *Politics and Policy Implementation in The Third World* (New Jersey: Princnton University Press, 1980), 7.

[7] Samodra Wibawa, *Kebijakan Publik :Proses dan Analisis*, I (Jakarta: Intermedia, 1994), 15.

[8] Fadillah Putra, *Paradigma Kritis dalam Studi Kebijakan Publik Perubahan dan Inovasi Kebijakan Publik dan Ruang Partisipasi Masyarakat dalam Proses Kebijakan Publik* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001).

[9] Tachjan, *Implementasi Kebijakan Publik* (Bandung: Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIPI) Bandung, 2006).

hambatan besar dalam pelaksanaan suatu kebijakan publik, yaitu; (1) ketiadaan Kerjasama vertikal, (2) hubungan kerja horizontal yang tidak sinergis, (3) masalah penolakan terhadap perubahan yang datang dari publik maupun kalangan birokrasi sendiri. Untuk mengatasi hambatan tersebut, maka dalam pelaksana kebijakan publik diperlukan memiliki kemampuan untuk beradaptasi dengan kondisi yang berkembang serta kemampuan dalam merespon dan memahami harapan yang berkembang pada masyarakat, yang dimana kebijakan publik tersebut akan dilaksanakan.

Keberhasilan implementasi kebijakan publik bergantung pada kemampuan untuk mengidentifikasi jaringan Kerjasama antar aktor mengenai pengembangan kebijakan publik, karena aktor tersebut yang akan mengimplementasikan kebijakan publik tersebut. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui secara pasti siapa yang berkepentingan dari tahap pengembangan kebijakan publik. Bagaimana interaksi antar aktor terjadi, dan strategi yang digunakan untuk mencapai kepentingan tersebut.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik yaitu suatu kegiatan untuk memenuhi kebutuhan publik serta pelaksanaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang diselenggarakan oleh pelayanan publik. Menurut Administrasi Negara terdapat karakteristik dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu :

1. Memilki hukum yang jelas dalam pelaksanaannya.
2. Memiliki kelompok kepentingan yang luas, termasuk kelompok sasaran yang ingin dicapai.
3. Memiliki tujuan sosial.
4. Dituntut untuk akuntabel kepada publik.
5. Memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan.
6. Seringkali menjadi sasaran isu politik.[11]

Dalam kewajiban penyelenggara pelayanan publik, sebagaimana yang telah diatur pada Pasal 1 UU No. 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik, bahwa pelayanan publik merupakan tanggung jawab utama pemerintah kepada masyarakat, dalam berupa pelayanan dalam bentuk jasa publik ataupun dalam bentuk administrasi publik serta barang publik.

[10] Grindle, *Politics and Policy Implementation in The Third World*.

[11] Haedar Akib, "Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa dan Bagaimana," *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik* 1, no. 1 (15 Maret 2012): 1, https://doi.org/10.26858/jiap.v1i1.289.

Dalam melaksanakan pelayanan publik, dalam penyelenggraan wajib menyediakan sarana dan prasarana serta fasilitas yang dibutuhkan oleh pengguna layanan, termasuk untuk pengguna jasa berkebutuhan khusus, sesuai dengan Pasal 29 UU No.25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik. Selain itu kewajiban penyelenggara layanan untuk memenuhi hak pengguna layanan berkebutuhan khusus diatur pada Pasal 105 UU No. 8 Tahun 2016 mengenai Penyandang Disabilitas, Pasal 30 PP No. 33 Tahun 2012 mengenai Pemberian ASI Eksklusif, dll.[12]

Smart City

Menurut Suhono[13], Smart City yaitu pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk menghubungkan, mengendalikan serta memantau berbagai sumber daya di kota agar dapat memaksimalkan pelayanan yang diberikan lebih efektif dan efisien kepada masyarakat, serta dapat mendukung pembangunan yang berkelanjutan atau mengetahui permasalahan yang ada didalamnya, memahami kondisi permasalahan yang terjadi di kota tersebut, serta dapat mengatur dari berbagai sumber daya yang ada.

Suatu kota dapat dikatakan cerdas apabila dapat mengetahui keadaan pada kota tersebut, memahami situasi yang terjadi dan mengambil tindakan terhadap permasalahan yang terjadi pada kota tersebut. Tujuan dengan adanya Smart City yaitu untuk menciptakan sebuah kota yang nyaman dan aman untuk masyarakat serta untuk meningkatkan daya saing ekonomi kota tersebut. Sehingga suatu kota harus didukung dari segi sosial (keamanan), lingkungan (kenyamanan), dan ekonomi (daya asing).[14]

Dapat disimpulkan bahwa Smart city yaitu suatu konsep yang memanfaatkan teknologi dan sebagai konsep perencanaan kota yang mengintegrasikan pemerintah, Kesehatan, penduduk, Pendidikan, dll. Yang dimana dengan adanya perkembangan teknologi di jadikan sebagai salah satu perangkatnya. Smart City dimanfaatkan sebagai penggunaan sumber informasi dengan menggunakan teknologi yang canggih agar membuat kehidupan lebih mudah dan untuk mengantisipasi kejadian yang tak terduga.

Kegunaan adanya Smart City, yaitu untuk meningkatkan pelayanan publik, sebagai alat untuk memecahkan permasalahan di lingkungan masyarakat, menciptakan

[12] Fatimah, "Pelayanan Publik: Pengertian, Karakteristik, Hingga Tujuannya. Retrieved from https://www.kompasiana.com/alfinadamayanti6259/62aabcf6fdcdb402bd68e8d2/kedekatan-layanan-publik-dengan-praktik-seksisme?page=3&page_images=2," 13 Juli 2019.

[13] Suhono Supangkat, *Pengenalan & Pengembangan Smart City* (Bandung: e-Indonesia Initiatives, 2015).

[14] desi Riska Sari, "Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Smart Netizen Pada Kabupaten Lampung Tengah (Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih)" (2018).

pemerintahan yang lebih baik, mengelola potensi SDM serta potensi kota, meningkatkan daya saing ekonomi serta membangun masyarakat yang madani, dan untuk mencerdaskan masyarakat.

Salah satu aspek kunci dari Smart City yaitu menggunakan teknologi terbaru dalam memberikan pelayanan, dan membangun infrastruktur yang cerdas dalam memberikan pelayanan yang efektif dengan hemat biaya kepada para masyarakat. Menerapkan teknologi yang tepat guna sejalan dengan dalam penambahan infrastruktur, serta menerapkan berbagai macam kajian yang lebih efisien, fleksibel dan mampu menerapkan implementasi konsep Smart City. Apabila teknologi informasi tidak berkembang maka akan terjadi kendala dalam pembangunan untuk bersaing dengan negara lain.[15]

Terdapat beberapa manfaat dari konsep Smart City, yaitu; (1) untuk meningkatkan layanan publik, (2) Dapat memperbaiki permasalahan yang terjadi di lingkungan masyarakat, (3) dapat mencerdaskan masyarakat, (4) untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik, (5) dapat mengelola potensi Kota dan potensi SDM.[16]

Dari sudut pandang ekonomi, sebuah kota yang cerdas dapat memaksimalkan sumber daya atau potensi kota, termasuk layanan teknologi informasi dan komunikasi, tata Kelola, serta peran SDM yang baik. Sedangkan dari sudut pandang sosial, sebuah kota yang cerdas yaitu memiliki kota yang aman untuk para masyarakatnya dengan adanya kenyamanan dalam berinteraksi dengan sesama warga dan dengan pemerintah. Dari sudut pandang lingkungan, sebuah kota yang cerdas yaitu yang dapat memberikan tempat tinggal yang layak huni dan sehat serta efisien dalam hal konsumsi energi dan pengelolaan energi dengan dukungan layanan teknologi informasi dan komunikasi, pengelolaan, serta peran SDM yang baik.[17]

Menurut Pratama[18] terdapat 6 (enam) spesifikasi Smart City, yaitu:

1. *Smart Government* (Pemerintahan Pintar)

[15] Muchlisin Riadi, "Smart City (Pengertian, Karakteristik, Indikator dan Penerapan). Retrieved from kajianpustaka.com: https://www.kajianpustaka.com," 17 Januari 2020.

[16] Smartivist, "Cimahi Menuju Smart City, Layanan Berbasis Aplikasi Terus Dikembangkan. Retrieved from smartcityindo: https://www.smartcityindo.com," Mei 2018.

[17] Alfi Haris Wanto, "Strategi Pemerintah Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City," *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)* 2, no. 1 (26 Maret 2018): 39, https://doi.org/10.26740/jpsi.v2n1.p39-43.

[18] I putu Agus Eka Pratama, *Smart City Beserta Cloud Computing dan Teknologi-teknologi Pendukung Lainnya + DVD* (Bandung: Informatika, 2014).

Sebagai kunci utama dalam keberhasilan penyelenggaraan pemerintah yaitu Good Governance. Dengan adanya kerja sama antara pemerintah dengan masyarakat diharapkan dapat mewujudkan layanan publik yang berkualitas serta lebih baik, mewujudkan tata Kelola dengan jalannya pemerintahan yang adil, bersih, jujur, dan demokrasi.

2. *Smart Economy* (Ekonomi Pintar)

   Terdapat dua hal dalam Smart Economy, yaitu proses inovasi dan kemampuan daya saing. Kedua hal tersebut sebagai peningkatan dalam pengembangan sumber daya dan untuk mencapai perbaikan ekonomi yang lebih baik dan lebih cerdas di negara ini. Apabila memiliki inovasi yang baik maka akan semakin banyak peluang bisnis baru serta semakin kompetitif dalam persaingan bisnis/pasar modal;

3. *Smart Mobility* (Mobilitas Pintar)

   pengelolaan infrastruktur perkotaan yang dikembangkan di masa mendatang berupa system pengelolaan terpadu untuk memastikan konsistensi pada kepentingan umum. Selain itu diharapkan terciptanya layanan publik yang lebih baik serta menghapus terkait permasalahan umum seperti kemacetan lalu lintas, dan polusi.

4. *Smart People* (Masyarakat Pintar)

   Terdapat kriteria dalam proses kreatif pada manusia dan sosial, yaitu : dengan adanya jenjang Pendidikan formal yang berbasis IT, adanya komunitas yang terkait dengan penggunaan teknologi informasi, serta adanya peran masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi.

5. *Smart Environment* (Lingkungan Pintar)

   Lingkungan pintar yang berarti lingkungan dapat memberikan kenyamanan, kelestarian sumber daya, keindahan fisik dan non fisik kepada masyarakat luas, baik secara visual maupun tidak.

6. *Smart Living* (Hidup Pintar)

   Smart living bertujuan untuk membuat kualitas hidup dan budaya menjadi lebih baik dan lebih cerdas atau manusia memiliki kualitas hidup yang terukur.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Terwujudnya Smart City

Terdapat beberapa faktor yang dapat membuat Smart City menjadi sukses dari beberapa negara berkembang, yaitu :

1. Manajemen dan Organisasi

Di dalam suatu organisasi wajib memiliki manajemen yang terarah agar suatu organisasi dapat menjalankan dengan baik, seimbang dan berjalan dengan lancar. dalam hal ini untuk menentukan terciptanya Smart City yaitu karena adanya faktor organisasi dan manajemen. dikarenakan manusia lah yang dapat membuat tujuan serta yang dapat melakukan proses untuk mencapai tujuan tersebut.

2. Teknologi

Teknologi Smart City sangat bergantung pada Smart Computing. Smart Computing menggambarkan generasi baru perangkat keras, perangkat lunak, dan teknologi jaringan yang menyediakan sistem TI real-time. Analisis yang baik dan menyeluruh dapat membantu masyarakat dalam membuat keputusan yang lebih cerdas dengan tindakan yang dapat mengoptimalkan proses bisnis mereka. Karena teknologi informasi merupakan kekuatan pendorong penting untuk inisiatif kota pintar, ketika menerapkan teknologi informasi, pemerintah kota harus mempertimbangkan faktor-faktor spesifik terkait dengan masalah yang terkait dengan sumber daya, kemampuan, dan kemudian kesenjangan sosial.

3. Pemerintah

Di beberapa kota telah merasa kebutuhan pemerintah untuk mengelola proyek semakin meningkat. Dukungan pemerintah juga menjadi faktor penting dalam pengembangan kota pintar. Karena tanpa adanya dukungan dari pemerintah akan sulit mewujudkan impian smart city.

4. Kebijakan

Transisi dari kota normal ke kota pintar membutuhkan interaksi komponen teknologi dengan politik dan institusi. Faktor politik mewakili berbagai faktor dan tekanan eksternal, antara lain. Seperti Kebijakan yang dapat mempengaruhi ide kota pintar. Latar belakang politik sangat penting untuk memahami penggunaan sistem informasi. Pemerintah inovatif yang terlibat dalam membangun kota pintar menekankan perubahan kebijakan.

5. Masyarakat

Masyarakat termasuk pada bagian penting dalam menciptakan kota pintar, karena yang menajdi faktor utama dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan terciptanya Smart City yaitu masyarakat. kota pintar berdampak pada kualitas hidup masyarakat dengan tujuan membuat kota lebih efisien. Oleh karena itu,

masyarakat perlu berpartisipasi dalam tata kelola dan pengelolaan kota dan menjadi pengguna aktif.

6. Ekonomi

   Faktor ekonomi menjadi pendorong utama kota pintar. Suatu kota yang memiliki daya saing ekonomi yang tinggi dianggap sebagai salah satu ciri kota pintar. Faktor ekonomi meliputi daya saing inovasi, kewirausahaan, dan produktivitas perkotaan.

7. Infrastruktur

   Kota pintar dibangun di atas infrastruktur TIK seperti Wi-Fi dan hotspot. Pengembangan infrastruktur TIK menjadi dasar pengembangan kota pintar. Pembangunan infrastruktur tergantung pada beberapa faktor yang terkait dengan kinerja dan ketersediaannya.

8. Faktor Lingkungan

   Salah satu yang dapat mempengaruhi kemajuan kota pintar yaitu faktor lingkungan, karena lingkungan menggunakan teknologi untuk menjalani kelangsungan hidup masyarakat.[19]

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif dengan menggunakan analisis deskriptif. Metode penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa dari lisan ataupun berupa tulisan yang dapat diamati.[20] Dalam penelitian ini menggunakan sumber data meliputi data sekunder, data sekunder yaitu data yang diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan sumber dari buku dan dokumen lainnya yang berhubungan dengan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Di tengah pandemi Covid-19, yang dimana belum tentu kapan akan berakhirnya, Pemerintah Kota Cimahi telah melakukan penjangkauan publik menggunakan aplikasi online. Hal ini sejalan dengan kebijakan resmi Wali Kota Cimahi, yang menyatakan

[19] Ika Warakasih, "Smart City Peluang Dan Tantangan Untuk Yogyakarta Berbudaya," *BAPPEDA DIY* (blog), 2016.

[20] Bogman dan Taylor, *Introduction to Qualitative Research Methotds : A Phenomenological Approach In The Social Sciences, alih bahasa Arief Furchan, John Wiley dan Sons* (Surabaya: Usaha Nasional, 1997), 3.

bahwa tidak ada penjangkauan publik yang tidak boleh terhenti walaupun adanya wabah Covid-19 di Kota Cimahi.

Terdapat beberapa layanan publik yang tidak dapat dilakukan secara online seperti yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, tidak dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi online. Dalam kasus ini, masyarakat yang terkena dampak harus datang sendiri ke Kantor Dinas Layanan karena harus ada perekaman setiap individu bagi masyarakat yang membutuhkan pembuatan KTP. Serta jasa pembuatan SIM dan perpanjangan STNK atau transmisi nama kendaraan, ini dapat dilakukan secara manual yang dimana masyarakat harus datang ke kantor Samsat Pelayanan Terpadu di Kota Cimahi, dengan menerapkan protokol Kesehatan bagi masyarakat yang hendak mengunjungi kantor–kantor pelayanan publik, serta kantor-kantor pelayanan publik memiliki jam operasional yang dibatasi untuk pembatasan masyarakat yang ingin mengunjungi kantor pelayanan terpadu.

Transformasi dalam pelayanan publik selama ini menggunakan secara manual, tetapi kini dilakukan dengan memanfaatkan IT dengan penyesuaian kebutuhan daerah Kota Cimahi, yang dimana untuk memudahkan masyarakat dalam aksesbilitas layanan. Sehingga Pemerintah Kota Cimahi sejalan dengan visi dan misi Kota Cimahi dalam mengembangkan pelayanan publik berbasis aplikasi menuju Smart City.

Gerakan menuju 100 Smart City bertujuan agar pemerintah daerah dapat memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan sebuah pelayanan pada masyarakat. Dalam Gerakan ini, pemerintah Kota serta Kabupaten akan dibimbing dengan tim ahli yang dibuat oleh Pemerintah Pusat. Gerakan menuju 100 Smart City yaitu sebuah program yang bekerjasama dengan Kemendagri, Kementerian Komunikasi dan Informatika, Bappenas, Kemen PUPR, serta Kantor Staf Kepresidenan.

Kegiatan ini adalah untuk melayani masyarakat dalam menghadirkan pelayanan publik melalui aplikasi dalam android dan system computer, karena dengan adanya aplikasi kantor pelayanan publik, maka pelayanan publik dapat dipercepat tanpa adanya halangan, tentu dengan adanya aplikasinya ini akan menghemat biaya dimana masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya apapun untuk jenis pelayanan yang diinginkan dan hanya beberapa saja yang diperlukan.

Pada masa kepemimpinan Walikota Cimahi Itoc Tochija, konsep pengembangan Cimahi Cyber City (CCC) sebagai pengembangan Baros Information Technology and

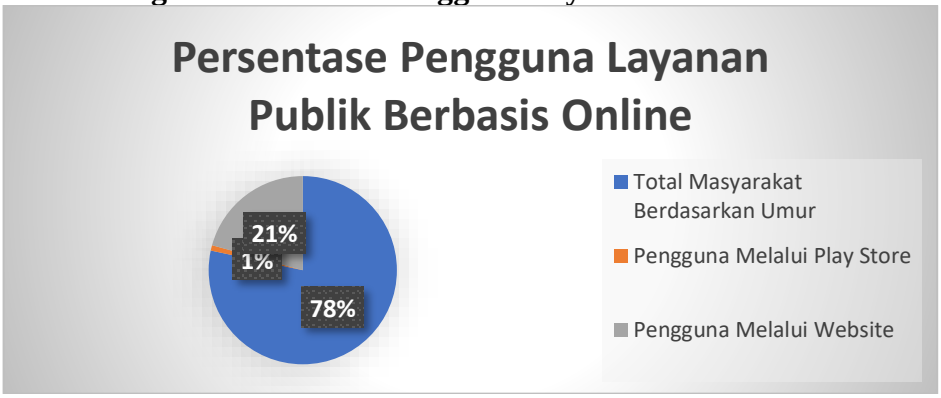
Creative (BITC). Ikon dan Pusat Pengembangan Usaha Industri Kreatif khususnya di bidang telematika menjadi salah satu ikon CCC. Relevansi dengan kota pintar dapat diimplementasikan dengan baik saat ini. "Mungkin pada dasarnya tujuan yang sama serta memiliki jaringan kolaborasi yang luas dan peluang untuk menerapkan dan dapat mewujudkan dalam penerapan teknologi.

Tujuan dari adanya program Smart City dapat berdampak pada peningkatan kualitas SDM. Regulasi berupa Peraturan Daerah atau Peraturan Wali Kota diperlukan untuk menjamin keberlangsungan program Smart City. Terdapat beberapa elemen layanan yang terlibat dalam mengembangkan Smart City, yaitu bidang perumahan, ekonomi, lingkungan, pemerintahan, dll. Pelaksanaan di Kota Cimahi dimulai dengan adanya sosialisasi SKPD. Setelah itu akan dilanjutkan dengan adanya bimbingan teknis serta masterplan Cimahi Smart City. Dalam pembuatan masterplan memiliki waktu hanya empat bulan selama bulan pasca Bimtek (Bimbingan Teknis), aplikasi layanan masih umum serta berdiri sendiri. Oleh karena itu, semua sistem perlu diintegrasikan agar dapat memudahkan dalam pelayanan.[21]

Tabel 1.1 Penduduk Kelompok Umur 2020

Penduduk Kelompok Umur (Jiwa)	Kelompok Umur									Total
Laki-Laki dan Perempuan	15-19	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	
Jumlah	51.231	57.643	55.386	55.256	50.789	48.595	41.952	34.786	27.703	423.341

Tabel 1.2 Diagram Persentase Pengguna Layanan Publik Berbasis Online



Kebijakan ini ditempuh oleh Pemerintah Kota Cimahi, agar pelayan publik yang

[21] Smartivist, "Cimahi Menuju Smart City, Layanan Berbasis Aplikasi Terus Dikembangkan. Retrieved from smartcityindo: https://www.smartcityindo.com."

dibutuhkan oleh Masyarakat pada era pandemi Covid-19 tetap berjalan, dan masyarakat mendapatkan pelayanan publik sebagaimana mestinya. Pelayanan Publik menggunakan aplikasi berbasis online dirasakan sangat efisien, di mana masyarakat tidak perlu datang ke kantor pelayanan publik, cukup menggunakan Smartphone, atau bagi warga masyarakat yang memiliki computer system, cukup hanya menggunakan aplikasi kantor pelayanan publik, dan tidak dipungut biaya dalam semua jenis pelayanan tetapi ada beberapa jenis pelayanan yang mengeluarkan biaya seperti dalam membayar pajak kendaraan, pajak PBB, pembuatan STNK dan pembuatan SIM. Namun dalam penerapan pelayanan publik berbasis online masih kurang efektif salah satunya dapat dilihat dari faktor jumlah pengguna (Jumlah pendownload di Play Store) yang hanya terdapat 1,18% dari total penduduk usia produktif di Kota Cimahi (berdasarkan statititstik jumlah penduduk tahun 2020) sebanyak 5.000 penduduk yang menggunakan, sementara sebanyak 423.341 penduduk masih belum menggunakan layanan berbasis online tersebut. Sedangkan jika dilihat dari pengunjung melalui website terdapat 111.967 pengunjung dengan persentase sebesar 21%. sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi yang mendownload melalui Play Store kurang efektif sedangkan penggunaan aplikasi yang menggunakan website lebih efektif dibandingkan dengan mendownload di Play Store. Hal ini dilihat dari persentase pengguna masing-masing *platfrom* yang berbeda cukup jauh. Selain itu masih terdapat faktor lain yang menghambat dalam menerapkan layanan publik berbasis online yaitu belum semua masyarakat di Kota Cimahi mengenal sistem aplikasi online (Smart City), masih terdapat kendala saat menggunakan layanan publik berbasis aplikasi online, karena tidak semua masyarakat dapat menggunakan IT dengan baik, penampilan di aplikasi tersebut masih terlalu rumit untuk dipahami dan masih terdapat fitur aplikasi yang belum banyak digunakan, kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan gadget, sehingga orang tua lebih cenderung meminta bantuan kepada anak – anak mereka untuk membantu melakukan layanan tersebut. serta masih terdapat kendala dalam menginput data melalui aplikasi tersebut.[22]

KESIMPULAN

Sesuai dengan standar pelayanan yang diatur pada Pasal 15 huruf f UU No.25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik. Untuk lebih memadukan pelayanan yang

[22] "BADAN PUSAT STATISTIK KOTA CIMAHI. Retrieved from Penduduk Kelompok Umur (Jiwa), 2018-2020: https://cimahikota.bps.go.id/," 5 Juli 2022.

berbasis online, Kota Cimahi bergegas untuk melakukan transformasi digital serta mewujudkan Smart City di Kotanya, salah satunya dengan cara mengimplementasikan e-government sebagai upaya mewujudkan Smart City dengan membuka ruang bagi masyarakat untuk berperan aktif dalam pembangunan Kota Cimahi. Dalam hal ini segala kegiatan yang berkaitan dengan pemanfaatan TI yang sudah diterapkan ataupun yang akan diterapkan oleh semua unit kerja yang berada di Kota Cimahi akan dikoordinasikan terlebih dahulu oleh DISKOMINFOARPUS.

Grindle[23] menyatakan bahwa terdapat tiga hambatan besar dalam pelaksanaan suatu kebijakan publik, yaitu; (1) ketiadaan Kerjasama vertikal, (2) hubungan kerja horizontal yang tidak sinergis, (3) masalah penolakan terhadap perubahan yang datang dari publik maupun kalangan birokrasi sendiri. Dalam melaksanakan pelayanan publik, dalam penyelenggraan wajib menyediakan sarana dan prasarana serta fasilitas yang dibutuhkan oleh pengguna layanan, termasuk untuk pengguna jasa berkebutuhan khusus, sesuai dengan Pasal 29 UU No.25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik.

Smart City Menurut Suhono[24], Smart City yaitu pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk menghubungkan, mengendalikan serta memantau berbagai sumber daya di kota agar dapat memaksimalkan pelayanan yang diberikan lebih efektif dan efisien kepada masyarakat, serta dapat mendukung pembangunan yang berkelanjutan atau mengetahui permasalahan yang ada didalamnya, memahami kondisi permasalahan yang terjadi di kota tersebut, serta dapat mengatur dari berbagai sumber daya yang ada. Terdapat beberapa manfaat dari konsep Smart City, yaitu; (1) untuk meningkatkan layanan publik, (2) Dapat memperbaiki permasalahan yang terjadi di lingkungan masyarakat, (3) dapat mencerdaskan masyarakat, (4) untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik, (5) dapat mengelola potensi Kota dan potensi SDM.

Pelayanan Publik menggunakan aplikasi berbasis online dirasakan sangat efisien, di mana masyarakat tidak perlu datang ke kantor pelayanan publik, cukup menggunakan Smartphone, atau bagi warga masyarakat yang memiliki computer system, cukup hanya menggunakan aplikasi kantor pelayanan publik, dan tidak dipungut biaya dalam semua jenis pelayanan tetapi ada beberapa jenis pelayanan yang mengeluarkan biaya seperti dalam membayar pajak kendaraan, pajak PBB, pembuatan STNK dan pembuatan SIM, Namun dalam penerapan pelayanan publik berbasis online masih kurang efektif salah

[23] Grindle, *Politics and Policy Implementation in The Third World*.
[24] Supangkat, *Pengenalan & Pengembangan Smart City*.

satunya dapat dilihat dari faktor jumlah pengguna (Jumlah pendownload di Play Store) yang hanya terdapat 1,18% dari total penduduk usia produktif di Kota Cimahi (berdasarkan statitistik jumlah penduduk tahun 2020) sebanyak 5.000 penduduk yang menggunakan.

DAFTAR PUSTAKA

Adiwidyatama, zidan. "Digitalisasi Pelayanan Publik Selama Masa Pandemi COVID-19," 27 November 2021. https://kumparan.com/zidan-adiwidyatama/digitalisasi-pelayanan-publik-selama-masa-pandemi-covid-19-1wzh4maI5GV/3.

Akib, Haedar. "Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa dan Bagaimana." *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik* 1, no. 1 (15 Maret 2012): 1. https://doi.org/10.26858/jiap.v1i1.289.

Asri, B. "Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Pada Era Covid 19 Di Kota Cimahi Provinsi Jawa Barat." *Visioner* 12, no. 4 (Desember 2020).

"BADAN PUSAT STATISTIK KOTA CIMAHI. Retrieved from Penduduk Kelompok Umur (Jiwa), 2018-2020: https://cimahikota.bps.go.id/," 5 Juli 2022.

Bogman, dan Taylor. *Introduction to Qualitative Research Methotds : A Phenomenological Approach In The Social Sciences, alih bahasa Arief Furchan, John Wiley dan Sons*. Surabaya: Usaha Nasional, 1997.

Fatimah. "Pelayanan Publik: Pengertian, Karakteristik, Hingga Tujuannya. Retrieved from https://www.kompasiana.com/alfinadamayanti6259/62aabcf6fdcdb402bd68e8d2/kedekatan-layanan-publik-dengan-praktik-seksisme?page=3&page_images=2," 13 Juli 2019.

Grindle, Merilee. *Politics and Policy Implementation in The Third World*. New Jersey: Princnton University Press, 1980.

"Pelayanan Publik di Kota Cimahi Beralih ke Sistem Online. Retrieved from dialogpublik.com: https://dialogpublik.com/pelayanan-publik-di-kota-cimahi-beralih-ke-sistem-online/," 20 Maret 2020.

Pratama, I putu Agus Eka. *Smart City Beserta Cloud Computing dan Teknologi-teknologi Pendukung Lainnya + DVD*. Bandung: Informatika, 2014.

Putra, Fadillah. *Paradigma Kritis dalam Studi Kebijakan Publik Perubahan dan Inovasi Kebijakan Publik dan Ruang Partisipasi Masyarakat dalam Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001.

Riadi, Muchlisin. "Smart City (Pengertian, Karakteristik, Indikator dan Penerapan). Retrieved from kajianpustaka.com: https://www.kajianpustaka.com," 17 Januari 2020.

Sadli. "Pelayanan Disdukcapil Kota Cimahi Dioptimalkan Secara Online. Retrieved from Cimahi Kota.go.id: https://cimahikota.go.id/berita/detail/81462-pelayanan-disdukcapil-kota-cimahi-dioptimalkan-secara-online," 5 Juli 2021.

Sadli, Ahmad. "Pemkot Cimahi Tingkatkan Pelayanan Publik dengan TI. Retrieved from cimahikota: https://cimahikota.go.id," 5 Juli 2022.

Sari, Desi Riska. "Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Smart Netizen Pada Kabupaten Lampung Tengah (Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih)," 2018.

Smartivist. "Cimahi Menuju Smart City, Layanan Berbasis Aplikasi Terus Dikembangkan.

Retrieved from smartcityindo: https://www.smartcityindo.com," Mei 2018.

Supangkat, Suhono. *Pengenalan & Pengembangan Smart City*. Bandung: e-Indonesia Initiatives, 2015.

Tachjan. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIPI) Bandung, 2006.

Wanto, Alfi Haris. "Strategi Pemerintah Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City." *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)* 2, no. 1 (26 Maret 2018): 39. https://doi.org/10.26740/jpsi.v2n1.p39-43.

Warakasih, Ika. "Smart City Peluang Dan Tantangan Untuk Yogyakarta Berbudaya." *BAPPEDA DIY* (blog), 2016.

Wibawa, Samodra. *Kebijakan Publik :Proses dan Analisis*. I. Jakarta: Intermedia, 1994.