

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Bagian Pemerintahan Umum Sekretariat Daerah Kota Bandung

Bagian Pemerintahan Umum merupakan unit kerja dan unsur staf yang secara organisasi mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Sekretaris Daerah. Dimana tugas tersebut dilimpahkan kepada Asisten Bidang Pemerintahan dalam merencanakan pengembangan otonomi daerah, membina aparatur pemerintah kecamatan, membina aparatur pemerintah kelurahan, hubungan antar lembaga termasuk didalamnya program Asosiasi Pemerintah Kota Seluruh Indonesia (APEKSI) dan mitra kota (*sister city*) baik di dalam negeri maupun di luar negeri.

Bagian Pemerintahan Umum di Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Bandung merupakan *leading sector* dalam pengembangan inovasi *website* Sistem Informasi Penilaian Bandung Juara (SIP Bdg Juara). Sebagai pembina kecamatan dan kelurahan maka Bagian Pemerintahan Umum bertanggung jawab dalam perencanaan, pengembangan, dan pelaksanaan inovasi SIP Bdg Juara. Bagian Pemerintahan Umum merupakan salah satu unit kerja di Sekretariat Daerah Kota Bandung, tepatnya di bawah koordinasi Asisten Pemerintahan. Inovasi ini selain selaras dengan visi misi yang ingin diraih, juga merupakan bagian tugas pokok dan fungsi Bagian Pemerintahan Umum. Disamping itu, berdasarkan Keputusan Walikota Bandung Nomor 100/Kep.521-Ass I/2015, Bagian Pemerintahan Umum juga ditetapkan sebagai anggota Tim Penilai dan Sekretariat Evaluasi Kinerja Camat dan Lurah untuk tahun anggaran 2015.

Berikut uraian visi dan misi, tugas pokok dan fungsi serta struktur organisasi Bagian Pemerintahan Umum Sekretariat Daerah Kota

Bandung dikutip dalam *website* Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Bandung (2017).

1.1.1.1 Visi dan Misi Bagian Pemerintahan Umum Sekretariat Daerah Kota Bandung

Bagian Pemerintahan Umum merupakan salah satu unit kerja di lingkungan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Sekretariat Daerah Kota Bandung, sehingga rencana kerjanya pun merujuk kepada Visi Kota Bandung dalam “*Terwujudnya Kota Bandung yang Unggul, Nyaman dan Sejahtera*”.

Berdasarkan hal tersebut, maka Visi Bagian Pemerintahan Umum Sekretariat daerah Kota Bandung adalah “*Terwujudnya profesionalisme aparatur serta efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang unggul dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada perangkat daerah*”.

Untuk mencapai visi yang telah ditetapkan, Bagian Pemerintahan Umum Sekretariat Daerah Kota Bandung menetapkan misi-misi sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kualitas dan mendayagunakan aparatur kewilayahan;
- 2) Meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah;
- 3) Meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan kecamatan;
- 4) Meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan kelurahan;
- 5) Menata sistem dan prosedr penyelenggaraan pemerintahan;
- 6) Meningkatkan kulitas dan kapasitas prasarana dan sarana aparatur dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan;
- 7) Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Adapun misi Bagian Pemerintahan Umum secara umum adalah “Meningkatkan Penyelenggaraan Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah”.

1.1.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Bagian Pemerintahan Umum Sekretariat Daerah Kota Bandung

Bagian Pemerintahan Umum mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Sekretariat Daerah Kota Bandung yang dilimpahkan kepada Asisten Bidang Pemerintahan dalam merencanakan pengembangan Otonomi Daerah, membina teknis administratif Pemerintahan Kecamatan dan Kelurahan serta mengadakan hubungan kerjasama dengan Pemerintah Kabupaten/ Kota baik dalam maupun luar negeri.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Bagian Pemerintahan Umum mempunyai fungsi:

- 1) Penyusunan bahan rumusan kebijakan pemerintah daerah lingkup bina Kecamatan dan Kelurahan, hubungan antar lembaga dan tata pemerintahan dan otonomi daerah;
- 2) Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah lingkup bina Kecamatan dan Kelurahan, hubungan antar lembaga dan tata pemerintahan dan otonomi daerah;
- 3) Pelaksanaan bina kecamatan dan kelurahan, hubungan antar lembaga dan tata pemerintahan dan otonomi daerah;
- 4) Pelaksanaan konsultasi, koordinasi dan sinkronisasi pelaksanaan tugas lingkup bina Kecamatan dan Kelurahan, hubungan antar lembaga dan tata pemerintahan dan otonomi daerah;
- 5) Pembinaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan bina Kecamatan dan Kelurahan, hubungan antar lembaga serta tata pemerintahan dan otonomi daerah; dan

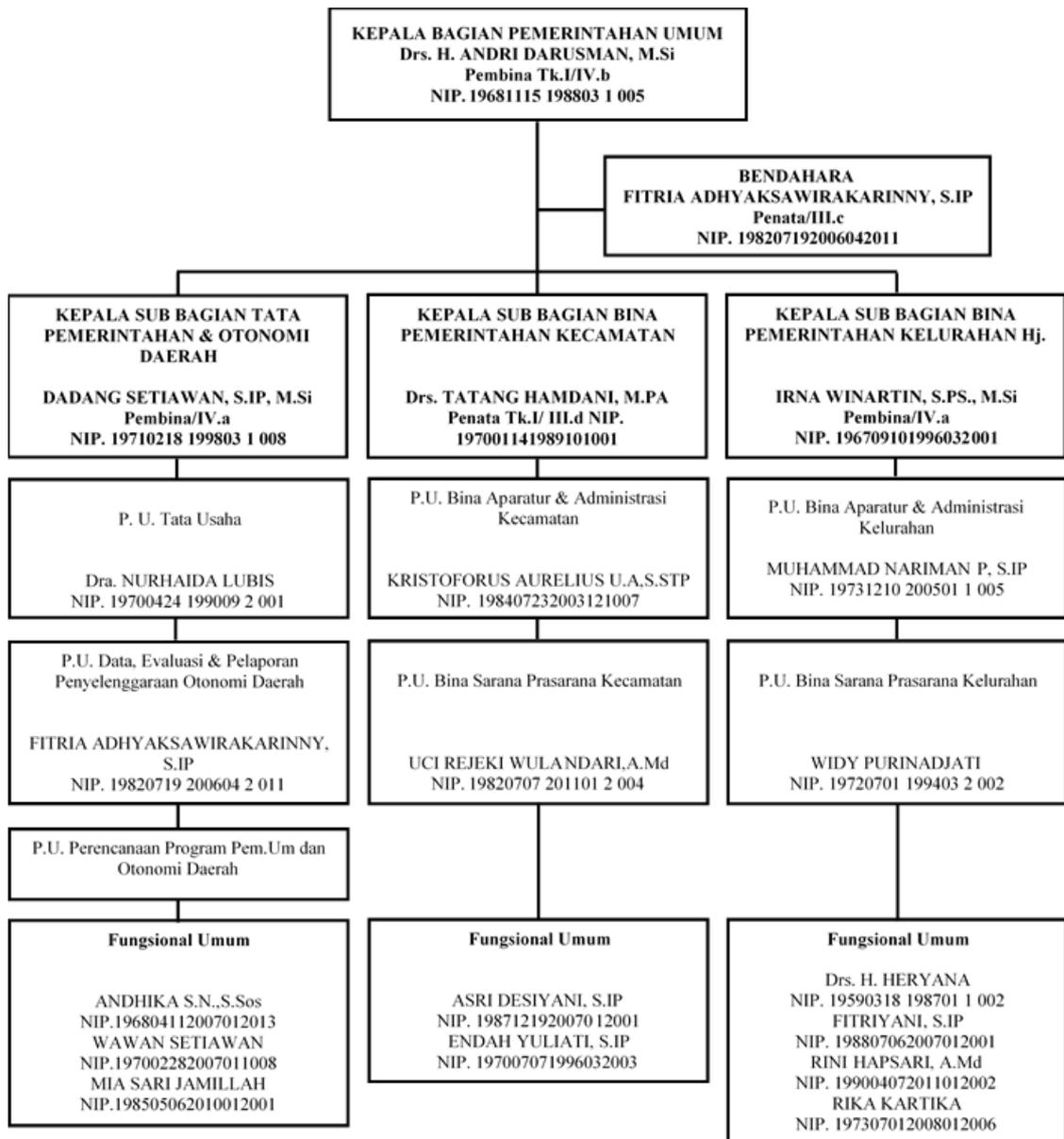
- 6) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan lingkup tugasnya.

1.1.1.3 Struktur Organisasi Bagian Pemerintahan Umum Sekretariat Daerah Kota Bandung

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Bandung, Bagian Pemerintahan Umum terdiri dari:

- 1) Kepala Bagian Pemerintahan Umum;
- 2) Sub. Bagian Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah;
 - a. Pengelola Urusan Tata Usaha;
 - b. Pengelola Urusan Data, Evaluasi dan Pelaporan Penyelenggaraan Otonomi Daerah;
 - c. Pengelola Urusan Perencanaan Program;
 - d. Fungsional Umum pada Sub. Bagian Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah
- 3) Sub. Bagian Bina Pemerintahan Kecamatan;
 - a. Pengelola Urusan Bina Aparatur Adminidtrasi Kecamatan;
 - b. Pengelola Urusan Sarana Prasarana Kecamatan;
 - c. Fungsional Umum pada Sub. Bagian Bina Pemerintahan Kecamatan.
- 4) Sub. Bagian Bina Pemerintahan Kelurahan;
 - a. Pengelola Urusan Bina Aparatur Adminidtrasi Kelurahan;
 - b. Pengelola Urusan Sarana Prasarana Kelurahan;
 - c. Fungsional Umum pada Sub. Bagian Bina Pemerintahan Kelurahan.

Berikut pembentukan dan susunan organisasi Bagian Pemerintahan Umum Sekretariat Daerah Kota Bandung bersumber dari *website* Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Bandung (2017):



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Bagian Pemerintahan Umum
Sekretariat Daerah Kota Bandung

Sumber: Website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
Kota Bandung (2017)

1.1.2 *Website Sistem Informasi Penilaian Bandung (SIP Bdg Juara)*

Sejak kepemimpinan Ridwan Kamil sebagai Walikota, pemerintah Kota Bandung banyak melahirkan inovasi yang berkaitan dengan teknologi. Hal ini terjadi karena Ridwan Kamil ingin menjadikan Bandung sebagai *smart city*. Pemerintah Kota Bandung berorientasi pada Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk mendukung program kerjanya. Salah satu inovasi pemerintah Kota Bandung yang berorientasi pada TIK adalah Sistem Informasi Penilaian Bandung Juara (SIP Bdg Juara).

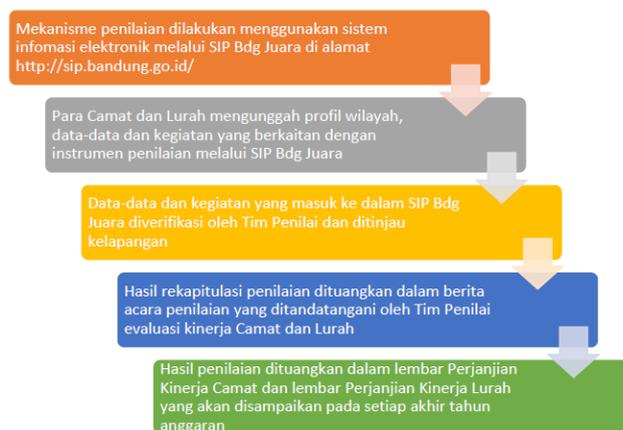
Disebutkan dalam penelitian Ella dan Utami (2016), SIP Bdg Juara merupakan sistem informasi yang dibangun untuk menilai kinerja kecamatan dan kelurahan. Sistem informasi ini membantu pemerintah Kota Bandung untuk mendigitalisasi laporan kegiatan dari kewilayahan (kecamatan dan kelurahan). Selain itu, SIP Bdg Juara juga menjadi media bagi masyarakat kota Bandung untuk memberi penilaian terhadap kinerja layanan yang diberikan oleh kecamatan dan kelurahan. Kemudian, laporan kegiatan dari kecamatan dan kelurahan serta penilaian dari masyarakat yang diunggah melalui SIP Bdg Juara menjadi indikator dalam menyusun rapor setiap Camat dan Lurah di Kota Bandung. Jika Camat dan Lurah mendapat hasil penilaian yang baik maka akan diberikan *reward* sebagai ganjaran dari kinerja mereka.

Untuk menilai kinerja Camat dan Lurah, tentu harus ada instrumen penilaiannya. Terdapat dua kategori penilaian pada SIP Bdg Juara yaitu penilaian dari internal pemerintah Kota Bandung dan penilaian dari eksternal (warga). Instrumen penilaian yang ditetapkan bersama selaras dengan Perjanjian Kinerja Camat dan Lurah setiap tahunnya.

Penilaian kinerja tentu tidak hanya berasal dari partisipasi masyarakat untuk menilai wilayahnya. Agar didapat penilaian yang objektif, P.U. Bina Aparatur dan Administrasi Kelurahan Bagian Pemerintahan Umum Sekretariat Daerah Kota Bandung, M. Nariman

Prihathursetyo S.IP, M.Si (2017) menuturkan bahwa ada sudut pandang lain dari pemerintah untuk menilai kinerja Kecamatan dan Kelurahan yaitu melalui penilaian internal. Penilaian internal dilakukan oleh Tim Penilai yang telah ditetapkan berdasarkan data-data yang masuk di aplikasi SIP Bdg Juara. Terdapat empat aspek yang akan dinilai dalam penilaian internal, yaitu (1) Kualitas Pelayanan Publik; (2) Kinerja Penyelenggaraan Tugas Umum Pemerintahan; (3) Ketertiban, Kebersihan, Keindahan dan Lingkungan Hidup; dan (4) Inovasi, Kreativitas dan Peningkatan Indeks Kebahagiaan, yang mana ketiga indikator awal memang telah disepakati dalam perjanjian kinerja yang telah dibuat sebelumnya.

Sebagaimana telah dijelaskan di atas bahwa warga Kota Bandung dapat memberi penilaian terhadap kinerja layanan kecamatan dan kelurahan. Untuk dapat memberi penilaian tersebut maka warga dapat mengakses *website* SIP Bdg Juara melalui <http://sip.bandung.go.id/>. Dalam penelitian ini, fitur-fitur dari *website* SIP Bdg Juara akan disajikan lebih jelas dalam Bab Lampiran. Mekanisme penilaian kinerja Camat dan Lurah di lingkungan Pemerintah Kota Bandung secara umum juga diatur oleh Perwal No. 1354/2014, seperti yang tertera pada Gambar 1.2 berikut.



Gambar 1. 2 Mekanisme Penilaian Kinerja Camat dan Lurah Melalui SIP Bdg Juara

Sumber: Ella dan Utami, (2016)

Untuk lebih rincinya, berikut ini adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) pelaksanaan evaluasi kinerja kecamatan dan kelurahan yang menjadi bagian dari SOP di Bagian Pemerintahan Umum:

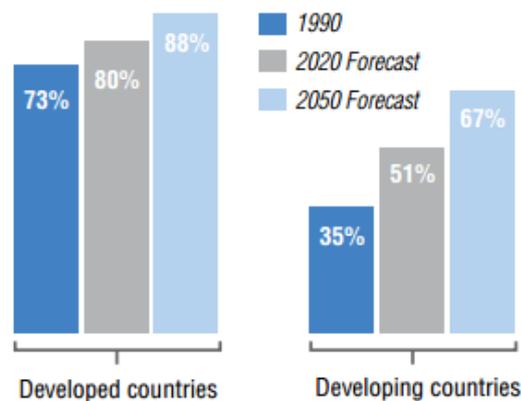
- a) Kepala Sub Bagian Bina Pemerintahan Kelurahan membentuk Tim Sekretariat Evaluasi Kinerja camat dan lurah;
- b) Fungsional Umum membentuk Tim Penilai Evaluasi Kinerja camat dan lurah;
- c) Tim Penilai menyusun indikator evaluasi Kinerja camat dan lurah;
- d) Tim Penilai menyusun Peraturan Walikota Bandung tentang Sistem Penilaian Evaluasi Kinerja Bagi camat dan lurah;
- e) Fungsional Umum melakukan sosialisasi indikator dan pengisian Evaluasi Kinerja camat dan lurah;
- f) Fungsional Umum melakukan Bimbingan Teknis pengisian evaluasi kinerja camat dan lurah melalui aplikasi SIP;
- g) Fungsional Umum memverifikasi data pengisian evaluasi kinerja camat dan lurah melalui aplikasi SIP;
- h) Fungsional Umum melakukan monitoring dan evaluasi pengisian evaluasi kinerja camat dan lurah melalui aplikasi SIP;
- i) Tim Penilai presentasi hasil monitoring dan evaluasi pengisian evaluasi kinerja camat dan lurah melalui aplikasi SIP kepada tim penilai;
- j) Tim Penilai melakukan rechecking terhadap 15 besar camat dan lurah hasil evaluasi kinerja;
- k) Tim Penilai presentasi hasil rechecking kepada pimpinan
- l) Fungsional Umum menyusun sertifikat dan daftar nilai evaluasi kinerja camat dan lurah;
- m) Kepala Bagian Pemerintahan Umum menyerahkan hasil evaluasi kinerja camat dan lurah;

1.2 Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi semakin luas. Dengan adanya perkembangan di era digital, kebutuhan akan penerapan konsep *smart* semakin mendesak. Pada umumnya, pemanfaatan terminologi *smart* sendiri digunakan kepada berbagai perangkat, seperti *smart TV*, *smart home*, *smart car* dan lain sebagainya. Dalam hal ini, penggunaan kata *smart* menggambarkan bahwa objek tersebut terintegrasi dengan teknologi informasi dan komunikasi sehingga bisa menjawab berbagai masalah yang ada dan melakukan lebih banyak hal untuk mendukung aktivitas penggunaannya (Ardisasmita, 2015). Namun kini konsep *smart* sendiri mulai diterapkan di sebuah sistem atau tatanan. Salah satu contoh nyata penerapan konsep *smart* di sebuah sistem atau tatanan yaitu pada konsep perkotaan, yang biasa disebut dengan *Smart City* atau Kota Cerdas. Hadirnya istilah *Smart City* menurut beberapa penelitian terdahulu berasal dari permasalahan yang semakin kompleks di perkotaan setiap tahunnya.

IBM (*International Business Machines*) Corporation dalam laporannya tahun 2009 melansir prediksi pertumbuhan penduduk kota di negara maju dan negara berkembang. Prediksi tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.3, Persentase Total Populasi Kota Global 1990-2050. Kenaikan penduduk kota pada tahun 2020 untuk negara maju adalah 80% dan untuk negara berkembang sebesar 51%. Sedangkan pada peramalan di tahun 2050 untuk negara maju adalah sebesar 88% dan negara berkembang sebesar 67%. Akibat pertumbuhan tersebut, kota memiliki peran sentral dalam urbanisasi dunia abad ke-21 dimana kota memegang kekuatan ekonomi dan pengaruh politik yang lebih besar. Oleh karena itu, kota membutuhkan kemampuan unggul dalam bidang teknologi sebagai sarana dan prasarana pengelolaan kota yang lebih baik (Dirks dan Keeling, 2009).

Percentage of total population living in cities, 1990-2050(forecast).



Gambar 1. 3 Persentase Total Populasi Kota Global 1990-2050

Sumber: Dirks dan Keeling (2009)

Kota telah menjadi pusat peradaban manusia yang sangat berpengaruh bagi sebuah Negara, menurut catatan *Department for Business, Innovation & Skills* (BIS) United Kingdom 80% pertumbuhan populasi terjadi pada area perkotaan. Berangkat dari hal ini, pada tahun 2013 Departement BIS United Kingdom menyatakan bukan suatu hal yang aneh permasalahan akan muncul di area perkotaan (*Departement for Business Innovation & Skills*, 2013). Permasalahan yang ada di kota besar adalah semakin tingginya populasi kota akan memunculkan permasalahan sosio-ekonomi dan kualitas hidup yang buruk (Schaffers, *et al.*, 2011), serta permasalahan perkotaan yang begitu kompleks mulai dari permasalahan pengelolaan sampah, kelangkaan sumber daya, polusi udara, masalah kesehatan manusia, kemacetan lalu lintas, serta memburuk dan tidak memadainya infrastruktur adalah salah satu masalah teknis, fisik, dan material yang lebih mendasar (Chourabi, *et al.*, 2012).

Di Indonesia sendiri permasalahan yang ada di kota telah menjadi isu yang telah lama diperbincangkan. Menurut penuturan Direktur Perkotaan dan Perdesaan, Kementerian PPN/ Bappenas, selain tingkat pertumbuhan penduduk di perkotaan yang semakin meningkat ada beberapa permasalahan dan tantangan yang telah dirangkum di dalam presentasi beliau yang terangkum pada Gambar 1.4 di bawah ini.



Gambar 1. 4 Permasalahan dan Tantangan perkotaan di Indonesia

Sumber: Bappenas (2015)

Permasalahan-permasalahan ini semakin lama semakin membesar, dibutuhkan penyelesaian yang berbeda dibanding dengan penyelesaian konvensional. Transisi perkotaan akibat pertumbuhan penduduk yang cepat menciptakan banyak tantangan dalam perencanaan, pembangunan, dan operasional kota yang merangsang pemikiran baru (Harrison dan Donnelly, 2013). Konsep yang digadang dapat menyelesaikan permasalahan kota saat ini dan terus dikembangkan adalah *Smart City* atau Kota Cerdas. Penelitian dan implementasi terus berkembang dan semakin pesat penggunaannya dalam menyelesaikan masalah perkotaan, Wolfram (2012) menyebutkan *Smart City* merupakan *framework* yang mampu menjembatani Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam menangani permasalahan urban/perkotaan. Selaras dengan pendapat sebelumnya Caragliu, Bo, dan Nijkamp (2009) mengungkapkan keberadaan TIK yang maksimal diharapkan mampu meningkatkan kualitas hidup masyarakat perkotaan.

Menurut Alawadhi *et al.* (2012), komponen kunci dari sebuah kota cerdas tidak hanya di sisi teknologi, tapi pada masyarakat dalam hal tingkat kreativitas, keragaman, dan pendidikan, serta lembaga-lembaga yang

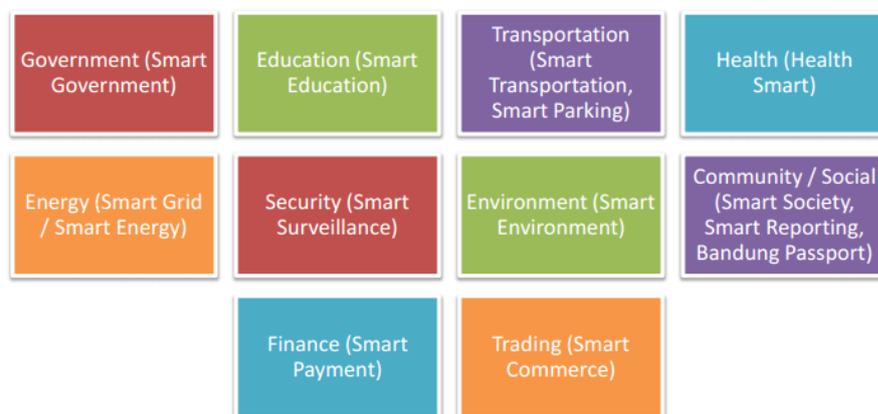
mendukung seperti pemerintahan dan kebijakan. Hubungan antara dua komponen terakhir menjadikan sebuah kota menjadi benar-benar cerdas ketika berinvestasi pada sumber daya manusia dan modal sosial, bersama-sama dengan infrastruktur TIK merupakan sumber pertumbuhan yang berkelanjutan dan peningkatan kualitas hidup. Sedangkan menurut Barrionuevo, Berrone, dan Ricart (2012), dengan menjadi *Smart City*, sebuah kota berarti menggunakan semua teknologi dan sumber daya yang tersedia secara cerdas dan terkoordinasi untuk mengembangkan pusat-pusat kota yang sekaligus terintegrasi, dihuni, dan berkelanjutan.

Konsep *Smart City* adalah ikon dari kota yang berkelanjutan dan layak huni yang didefinisikan pertama kali oleh *IBM Corporation*. IBM menjelaskan bahwa konsep ini digunakan untuk menyeimbangkan aspek sosial, komersial dan kebutuhan lingkungan hidup, serta upaya mengoptimalkan sumber daya yang telah tersedia. Misi IBM untuk *Smart City* ialah untuk memberikan solusi untuk memfasilitasi pengembangan dan keberlanjutan kota untuk kepentingan penduduk, ekonomi, dan ekosistem yang lebih besar. IBM mengukur *Smart City* dalam perbaikan kualitas hidup dan kesejahteraan ekonomi yang dicapai melalui penerapan teknologi informasi sebagai alat untuk merencanakan, merancang, membangun dan mengoperasikan infrastruktur kota (IBM, 2011).

Di Indonesia, penerapan program *Smart City* sendiri sudah mulai diterapkan di kota-kota besar. Pemerintahan Presiden Jokowi berharap penyediaan infrastruktur melalui pengembangan *Smart City* yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Tentu hal tersebut dilakukan atas dasar keinginan Pemerintah untuk memenuhi target pertumbuhan ekonomi sebesar 6,7% di tahun 2015 - 2019, oleh karenanya, pembangunan infrastruktur sangat diperlukan (Utomo, 2016). Selain itu, atas pertimbangan dalam rangka percepatan pelaksanaan proyek strategis untuk memenuhi kebutuhan dasar dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pemerintah memandang perlu dilakukan upaya percepatan pelaksanaan salah satu Proyek Strategis Nasional ini.

Kota yang pintar adalah kota yang mampu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam berbagai aspek tersebut. Menurut situs resmi VOA Indonesia (2015), Beberapa kota besar di Indonesia yang sudah menerapkan konsep *Smart City* antara lain Jakarta, Bandung, Surabaya, Yogyakarta, dan Malang. Dan saat ini (2017), salah satu kota di Indonesia yang menjadi kandidat kuat sebagai *Smart City* di tanah air ialah Bandung. Melalui pesatnya perkembangan teknologi, Bandung mencoba mengatasi kendala jarak dan waktu yang dialami masyarakat maupun aparaturnya melalui pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

Untuk terciptanya efektifitas dan efisiensi dalam melakukan kegiatan sehari-hari, kini di awal kepemimpinan walikota terpilih Ridwan Kamil periode tahun 2013-2018, Kota Bandung pun mengedepankan teknologi dengan konsep *Smart City*. Inovasi tersebut digunakan untuk menyelesaikan masalah secara cepat, mudah, dan hemat anggaran (Pikiran Rakyat, 2016). Dalam *website* resmi *Sustainable Development Knowledge Platform* dan Kementerian Komunikasi dan Informatika RI lewat konten dokumen Bandung *Smart City* yang disebar ke masyarakat, di dalamnya terdapat rancangan *Smart City* yang disusun oleh Ridwan Kamil, diantaranya yaitu sepuluh prioritas area, seperti terlihat pada Gambar 1.5.



Gambar 1. 5 Sepuluh Area Prioritas Bandung *Smart City*

Sumber: Kamil (2015)

Atas konsistensi, kerjasama dan dukungan dari berbagai pihak untuk menerapkan konsep kota cerdas, Bandung mendapatkan apresiasi atas perubahannya menjadi kota yang mengembangkan teknologi *Smart City*. Beberapa penghargaan yang didapat diantaranya ialah Kota Terbaik *Smart City* se-Indonesia 2016 dari penilaian Menkominfo, Mendagri dan Markplus, Anugrah *Smart City* Nusantara (SCN) 2016 oleh PT Telkom Indonesia, *Smart City Index* kedua terbaik se-Indonesia 2015, Perwakilan Indonesia sebagai finalis "*World Smart City Awards 2015*", Peringkat ke-2 Smart Region dalam Indonesia *Smart Nation Award 2015*, Australian Aid Award - *Best Performing Sanitation Hibah Program 2016*. Keberhasilan Kota Bandung dalam mengusung konsep *Smart City* pun menjadi percontohan untuk daerah lainnya. Hal ini ditandai dengan adanya penandatanganan *Memorandum of Understanding* (MoU) berupa hibah aplikasi *Smart City* kepada 22 pemerintah kota dan kabupaten di Indonesia dalam acara Indonesia *Smart City Forum* (ISCF) 2016 sebagai komitmen bersama untuk berkolaborasi mewujudkan *Smart City* di Indonesia (Info Komputer, 2016). Inilah alasan penelitian ini memilih kota Bandung sebagai Objek Penelitian.

Menurut Walikota Bandung Ridwan Kamil dalam situs resmi Kompas.com, mengklaim bahwa 70 persen permasalahan di Kota Bandung telah terselesaikan dengan konsep *Smart City* melalui ragam pemanfaatan teknologi informatika atau aplikasi yang berorientasi pada pelayanan masyarakat (Ramdhani, 2016). Bentuk konkret yang telah dan akan direalisasikan Ridwan Kamil selaku Walikota Bandung yang mencanangkan Bandung *Smart City* beberapa diantaranya yaitu, Bandung *Command Center*, 10.000 *Free Wifi Acces Point*, **300 City Apps in 2016**, *Open Government* (*City Budget Online*), *Open Communication* (Media Sosial), *Open Communication* (Gov. Youtube Channel), *Citizen Complaint Online*, *School Admisson Online*, *Smart Healthcare Service*, *Smart Digital Class in 2015*, *Bandung Creative and Smart Hub*, *Bandung Digital Valley* (untuk *startup*), *Bandung Digital Public Place* (Movie Park), *City Of Bandung Starting 2015 will buy more than 100*

new land for smart Green Space, Smart and Green Building Law in 2015, Smart Parking System in 2015, dan Bandung Smart Card in 2016.

Salah satu Program Bandung *Smart City* yaitu pembuatan 300 lebih aplikasi yang telah dibuat Pemerintah Kota Bandung untuk mendukung menyelesaikan permasalahan baik di lingkungan masyarakat maupun di internal birokrasi selama dua tahun telah menghabiskan dana sekitar Rp 40 miliar (Ramdhani, 2016). Walikota Bandung Ridwan Kamil memang menjadikan konsep pemerintahan yang berorientasi teknologi dan pemerintah yang terbuka.

Dalam penelitian Nadapdap, Alamanda, Prabowo, dan Ayuningtyas (2016) menyebutkan bahwa area prioritas Bandung *Smart City* berdasarkan aktivitas Twitter Walikota Bandung, @RidwanKamil, periode 16 September 2013 hingga 31 Juli 2015 adalah *Smart Government*. Berbanding lurus dari wawancara dengan Kepala Sub Bidang Analisis Pembangunan Daerah dan Perencanaan Program Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Bandung, Yuliandri Rahadiyanto, menuturkan bahwa area prioritas yang difokuskan pada konsep Bandung *Smart City* di awal penggarapan Bandung *Smart City* ialah *Smart Government*.

Smart Government berarti pemerintahan yang memegang peranan penting untuk mewujudkan konsep *Smart City*. Kunci dari *Smart Government* ialah berfokus pada partisipasi masyarakat dan transparansi informasi dalam urusan pemerintahan serta kolaborasi di seluruh entitas pemerintah untuk memberikan layanan publik yang lebih baik (Rubel, 2012). Tentu pelayanan publik juga harus cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau sesuai dengan tujuan adanya Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Kementrian Sekretariat Negara, 2012) mengenai pelaksanaan pelayanan publik. Pemerintah sebagai bagian dari fundamental sebuah negara, mempunyai tugas untuk membentuk paradigma atau pandangan kepada masyarakat tentang kehidupan yang lebih baik. Artinya *Smart Government* atau pemerintahan yang cerdas adalah kunci utama dalam pembentukan *Smart City*.

Pada tanggal 26 Juni 2014, pemerintah kota Bandung juga meluncurkan *website* Sistem Informasi Penilaian Bandung (SIP Bdg Juara) sebagai salah satu implementasi dari *Smart Government*. Sebagaimana dikemukakan oleh Rizal (2014), SIP Bdg Juara merupakan sebuah sistem informasi penilaian yang menjadi wadah partisipasi publik untuk menilai kinerja layanan di kecamatan dan kelurahan kota Bandung. Melalui *website* ini masyarakat kota Bandung secara langsung bisa mengapresiasi dan menilai baik-buruknya kinerja jajaran aparat di kecamatan dan kelurahan tempat mereka tinggal.

Dengan hadirnya *website* SIP Bdg Juara, diharapkan dapat berperan sebagai saluran umpan balik dari kinerja pemerintah kota. Keterlibatan sebanyak mungkin masyarakat Bandung dalam pemanfaatan SIP Bdg Juara sangat dibutuhkan. Sebagai pihak yang merasakan langsung bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh kecamatan dan kelurahan maka keterlibatan warga dalam inovasi SIP Bdg Juara menjadi penting.

Dengan adanya *website* SIP Bdg Juara, diharapkan bisa menambah semangat kerja lurah juga camat, dan juga bisa mempercepat pembenahan dan pembangunan suatu kota karena dinilai secara langsung oleh masyarakat yang merasakan pelayanan di wilayah kecamatan atau pun kelurahan setempat. Namun dikutip dalam pikiran-rakyat.com (2016), tingkat partisipasi masyarakat menilai kinerja pemerintahan di tingkat kecamatan dan kelurahan melalui *webiste* aplikasi Sistem Informasi Penilaian (SIP Bdg Juara) masih rendah. Menurut Lurah Pasir Biru Adad Mujahidin, hanya terdapat 68 orang yang berpartisipasi dalam penilaian sejak setahun SIP Bdg Juara dioperasikan. Kendala utamanya adalah tidak semua masyarakat mengetahui penggunaan SIP Bdg Juara yang menggunakan perangkat komputer maupun telepon seluler.

Lain halnya menurut Camat Cibiru Ayi Sutarsa, minimnya partisipasi masyarakat tersebut salah satunya dikarenakan masih terdapat masyarakat yang menganggap bahwa masukan atau kritikan tidak akan mendapat respon. Selain itu, ada kekhawatiran jika mengkritik pemerintahan akan berdampak negatif bagi mereka (Heriyanto, 2016).

Selanjutnya untuk mengetahui kondisi di lapangan yang sebenarnya dilakukan konfirmasi kepada Bagian Pemerintahan Umum Sekretariat Daerah (Pemum Setda) Kota Bandung. Menurut P.U Bina Aparatur & Administrasi Kelurahan, M. Nariman Prihathursetyo, S.IP, Bagian Pemum Setda Bandung masyarakat yang telah menerima pelayanan dari kantor kecamatan maupun kelurahan belum sepenuhnya diwajibkan untuk berpartisipasi memberi penilaian pada *website* SIP Bdg Juara. Ada pun kantor kecamatan dan kelurahan yang telah mewajibkan pasrtisipasi hanya berada di daerah perkotaan saja dikarenakan keterbatasan aksesibilitas.

Ada pun alasan lain dari kurangnya partisipasi masyarakat terletak pada sistem filter yang ada di *website*, hal ini disebabkan belum ditemukannya filter yang representatif untuk menyaring pengisian data benar-benar dilakukan oleh masyarakat Bandung. Saat ini filter yang digunakan ialah melalui media sosial Twitter dan Facebook. Sedangkan kecenderungan pemanfaatan media sosial tersebut bagi masyarakat yang tinggal di wilayah pinggiran kota masih kurang. Untuk menanggulangi permasalahan tersebut, rencana ke depan yang diutarakan oleh Pemum Setda Bandung ialah menanamkan aplikasi berbasis *website* tersebut pada perangkat-perangkat yang ada di kantor kecamatan karena dianggap telah memiliki fasilitas yang memadai.

Dari beberapa penuturan di atas menunjukkan masih kurangnya tingkat partisipasi pada *website* SIP Bdg Juara. Selain alasan kurangnya pemerataan sosialisasi di wilayah tertentu aksesibilitas juga menentukan tingkat partisipasi terhadap *website* tersebut. Hal tersebut jelas membuat masyarakat tidak memahami apa sebenarnya tujuan dan manfaat serta kegunaan adanya *website* tersebut dan belum dapat merasakan fungsi dan kegunaan fasilitas yang telah didirikan oleh Pemerintah Kota Bandung seutuhnya. Padahal dengan adanya teknologi informasi tersebut, diharapkan menjadikan Kota Bandung menuju kota yang *smart* di bidang pemerintahan dengan tujuan memudahkan pelayanan publik dan perizinan, serta transparansi pengawasan terhadap kinerja pemerintahan.

Keberhasilan dan pencapaian adopsi dari hadirnya layanan elektronik dari pemerintah juga ditentukan oleh sejauh mana sistem yang terpasang digunakan dan diakses oleh *end user* (Ibrahim *et al.*, 2016). Selaras dengan pendapat Pinto dan Mantel (1990), penerimaan dari *end user* dianggap kondisi yang diperlukan untuk pelaksanaan yang efektif dari setiap proyek IT (*Information Technology*). Penerimaan pengguna didefinisikan sebagai keputusan awal yang dibuat oleh individu untuk berinteraksi dengan teknologi. Adopsi datang setelah pengalaman langsung dengan teknologi dan setelah seseorang telah memutuskan untuk menerima teknologi (Venkatesh *et al.*, 2004). Dalam hal ini beberapa pemerintah di seluruh dunia menghadapi beragam tantangan dalam mendorong masyarakatnya untuk menerima dan memanfaatkan teknologi karena tampaknya terdapat kesulitan dalam menemukan proyek IT pemerintah yang benar-benar sukses (Ibrahim, *et al.*, 2016).

Dari penuturan fenomena di atas, tentu terdapat beberapa faktor (variabel) yang menjadi alasan seseorang dalam menggunakan layanan dari sebuah sistem teknologi. Variabel-variabel tersebut penting diketahui agar menjadi masukan bagi pihak pengembang teknologi yang mana Bagian Pemum Setda Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas layanan dan dapat lebih menarik minat masyarakat Kota Bandung untuk berpartisipasi pada Sistem Penilaian Informasi yang telah dibuat agar tidak menjadi sia-sia.

Sejak tahun 1975 penelitian mengenai penerimaan teknologi terus dilakukan guna mendapatkan sebuah pemodelan yang menggambarkan bagaimana seseorang mengadopsi teknologi. Penelitian-penelitian mengenai penerimaan teknologi dilakukan di dalam berbagai sudut pandang disesuaikan kebutuhan dari penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini, tingkat penerimaan masyarakat Bandung mengenai penerapan *website* Sistem Informasi Penilaian Bandung Juara (SIP Bdg Juara) diukur dengan salah satu pendekatan teori yang dapat menggambarkan tingkat penerimaan dan penggunaan terhadap suatu teknologi yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2) dari Venkatesh, Thong, dan Xu tahun 2012.

UTAUT 2 adalah bentuk pengembangan dari model UTAUT yang dibuat oleh Venkatesh *et al.* di tahun 2003. UTAUT mensintesis elemen-elemen pada delapan model penerimaan teknologi terkemuka untuk memberikan kesatuan pandangan mengenai penerimaan pengguna. Kedelapan teori tersebut antara lain *Theory of Reasoned Action (TRA)*, *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Motivational Model (MM)*, *Theory of Planned Behavior (TPB)*, *Combined TAM and TPB (C-TAM-TPB)*, *Model of PC Utilization (MPCU)*, *Innovation Diffusion Theory (IDT)*, dan *Social Cognitive Theory (SCT)* (Venkatesh *et al.* (2003).

Pada tahun 2012, UTAUT kemudian dikembangkan oleh Venkatesh dan kawan-kawan menjadi UTAUT 2 dengan menambah tiga variabel baru yaitu *Hedonic Motivation*, *Price Value* dan *Habit*, hal ini berhasil meningkatkan analisis perhitungan kebiasaan menggunakan (*Behavioral Intention*) dari 54% menjadi 74% dan penggunaan teknologi (*Use of Technology*) dari 40% menjadi 52%. Hasil penelitian ini dikenal sebagai *Consumer Acceptance and Use of Technology* atau dikenal juga sebagai UTAUT 2 yang keseluruhannya menggunakan sembilan variabel yaitu, *Behavioral Intention*, *Use Behavior*, *Performance Expectacy*, *Effort Expectacy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition*, *Hedonic Motivation*, *Price Value* dan *Habit* (Venkatesh *et al.*, 2012). Dalam penelitian tersebut menyebutkan bahwa model UTAUT 2 dapat menjelaskan hingga 70% dalam menerangkan perilaku konsumen terhadap kecenderungan menggunakan teknologi informasi jika dilihat dari nilai *variance* yang dihasilkan (Venkatesh *et al.*, 2012).

Melihat besarnya potensi manfaat yang dapat diperoleh oleh pemerintah daerah melalui inovasi sistem informasi penilaian ini, dan berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian yang menyangkut faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan *website* SIP Bdg Juara berdasarkan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model 2* layak dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat judul "*Adopsi Teknologi Pada Aplikasi Sistem*

Informasi Penilaian (SIP Bdg Juara) Menggunakan Model Modifikasi UTAUT 2 di Kota Bandung''.

1.3 Perumusan Masalah

Hadirnya *website* SIP Bdg Juara sebagai salah satu implementasi dari *Smart Government*, diharapkan dapat menjadi sebuah sistem informasi penilaian yang menjadi wadah partisipasi publik atau pun umpan balik untuk menilai kinerja layanan di kecamatan dan kelurahan kota Bandung. Oleh karena itu keterlibatan sebanyak mungkin masyarakat Bandung dalam pemanfaatan SIP Bdg Juara sangat dibutuhkan serta layanan yang mereka terima dapat sesuai dengan yang diharapkan. Namun ekspektasi dan pencapaian yang telah didapat dari kehadiran SIP Bdg Juara ini masih rendah, dimana masih terdapat faktor-faktor yang menjadi pertimbangan masyarakat Bandung dalam pengadopsian SIP Bdg Juara belum dipahami secara baik.

Sebagaimana yang diatur oleh Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 15 bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan melaksanakan layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah disusun. Dalam rangka memenuhi tuntutan kebijakan dan juga masyarakat tersebut, peneliti berusaha mengevaluasi kendala dari kurangnya partisipasi dari penggunaan SIP Bdg Juara yang telah dibuat agar tidak sia-sia dengan menggunakan model UTAUT 2 dan didapati peningkatan kualitas layanan publik tersebut. Sejalan dengan penelitian Ella dan Utami (2016), karena pada hakekatnya tujuan partisipasi sesungguhnya adalah untuk memberdayakan masyarakat daerah setempat untuk dapat ikut serta dalam proses pembangunan, baik dalam kegiatan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pengevaluasian serta turut serta menikmati hasil dari pembangunan tersebut.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Sesuai dengan hasil *literatur review* yang telah dilakukan, diketahui bahwa Model UTAUT 2 dari Venkatesh *et al.* (2012) merupakan model yang

paling tepat untuk dasar teori penelitian tentang tingkat partisipasi masyarakat Bandung dalam *website* SIP Bdg Juara. Namun berdasarkan hasil *literatur review* untuk menyesuaikan dengan penelitian ini ada variabel moderasi yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini, sehingga model perlu dilakukan sedikit modifikasi. Dengan demikian, maka pertanyaan penelitian dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Merujuk pada model modifikasi UTAUT 2, apakah *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value* dan *Habit* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* dalam penggunaan *website* SIP Bdg Juara?
- 2) Apakah perbedaan usia berdampak positif dan signifikan pada pengaruh *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value* dan *Habit* terhadap *Behavioral Intention* dalam penggunaan *website* SIP Bdg Juara?
- 3) Apakah perbedaan *gender* berdampak positif dan signifikan pada pengaruh *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value* dan *Habit* terhadap *Behavioral Intention* dalam penggunaan *website* SIP Bdg Juara?
- 4) Apakah *Facilitating Conditions, Habit* dan *Behavioral Intention* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* dalam penggunaan *website* SIP Bdg Juara?
- 5) Apakah perbedaan usia berdampak positif dan signifikan pada pengaruh *Facilitating Conditions* dan *Habit* terhadap *Use Behavior* dalam penggunaan *website* SIP Bdg Juara?
- 6) Apakah perbedaan *gender* berdampak positif dan signifikan pada pengaruh *Habit* terhadap *Use Behavior* dalam penggunaan *website* SIP Bdg Juara?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mengetahui apakah *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value* dan *Habit* berpengaruh positif dan signifikan *Behavioral Intention* dalam penggunaan *website* SIP Bdg Juara berdasarkan model modifikasi UTAUT 2.
- 2) Menguji apakah perbedaan usia berdampak positif dan signifikan pada pengaruh *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value* dan *Habit* terhadap *Behavioral Intention* dalam penggunaan *website* SIP Bdg Juara berdasarkan model modifikasi UTAUT 2.
- 3) Menguji apakah perbedaan *gender* berdampak positif dan signifikan pada pengaruh *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value* dan *Habit* terhadap *Behavioral Intention* dalam penggunaan *website* SIP Bdg Juara berdasarkan model modifikasi UTAUT 2.
- 4) Mengetahui apakah *Facilitating Conditions*, *Habit* dan *Behavioral Intention* berpengaruh positif dan signifikan *Use Behavior* dalam penggunaan *website* SIP Bdg Juara berdasarkan model modifikasi UTAUT 2.
- 5) Menguji apakah perbedaan usia berdampak positif dan signifikan pada pengaruh *Facilitating Conditions* dan *Habit* terhadap *Use Behavior* dalam penggunaan *website* SIP Bdg Juara berdasarkan model modifikasi UTAUT 2.
- 6) Menguji apakah perbedaan *gender* berdampak positif dan signifikan pada pengaruh *Habit* terhadap *Use Behavior* dalam penggunaan *website* SIP Bdg Juara berdasarkan model modifikasi UTAUT 2.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan memiliki nilai yang signifikan dalam memverifikasi penerapan dari Model modifikasi UTAUT 2 dalam menginvestigasi adopsi *website* SIP Bdg Juara mengingat sistem ini dijadikan saluran umpan balik dari kinerja pemerintah kota. Hal-hal yang ditemukan dalam penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan dan informasi serta refleksi bagi Pemerintah Kota Bandung maupun pihak-pihak yang terlibat dalam menunjang Bandung *Smart City*. Penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak yang akan mempelajari pemahaman tentang penerimaan dan penggunaan teknologi dengan model UTAUT 2 di konteks penelitian yang baru.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian tentang kecenderungan perilaku adopsi calon pengguna atau pun yang telah menggunakan layanan elektronik yang dibuat pemerintah kota Bandung, *website* SIP Bdg Juara. Penelitian ini hanya diperuntukkan meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi niat masyarakat Bandung dalam berpartisipasi pada *website* SIP Bdg Juara.

Penelitian ini menggunakan model UTAUT 2, sehingga variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Behavioral Intention*, *Use Behavior*, *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating condition*, *Hedonic Motivation*, *Price Value* dan *Habit*. Pada penelitian ini hanya menggunakan variabel moderasi *Age* dan *Gender* tanpa *Experience*, dikarenakan penelitian ini termasuk penelitian *cross sectional*. Penelitian khusus dilakukan di Kota Bandung, Jawa Barat dikarenakan memang berhubungan dengan Program Bandung *Smart City* dengan menggunakan sampel dari masyarakat Kota Bandung. Untuk memastikan keterwakilan seluruh masyarakat Bandung, maka kuesioner akan disebarluaskan berdasarkan 5 wilayah, yaitu Bandung Utara, Bandung Selatan, Bandung Barat, Bandung Timur dan Bandung Kota. Penelitian ini dilaksanakan selama periode Desember 2016 hingga Mei 2017.

1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Untuk mempermudah pembahasan, penulisan skripsi ini disusun secara sistematis ke dalam lima bab, yaitu:

BAB I: PENDAHULUAN. Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas, dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian dengan menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA. Berisi teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN. Bab ini berisikan tentang jenis penelitian yang digunakan, operasionalisasi variabel dan skala pengukuran, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN. Dalam bab ini akan dijelaskan tentang pembahasan dan analisis yang akan dilakukan sehingga menghasilkan gambaran permasalahan dengan jelas dan alternatif permasalahan yang akan dihadapi.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN. Pada bab terakhir ini penyusun akan menampilkan kesimpulan atas penelitian yang dilakukan dan saran yang diberikan terhadap objek penelitian.