

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Bandung *Smart City* (BSC)

Bandung *Smart City* merupakan sebuah konsep, pembangunan pengembangan dan pengelolaan kota melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menghubungkan serta mengendalikan berbagai sumber daya yang ada di Kota Bandung secara lebih efektif dalam rangka memaksimalkan pelayanan terhadap masyarakat. Konsep Bandung *Smart City* merupakan pengembangan dari implementasi *Smart City* yang sedang digalakan oleh Pemerintah Indonesia. Bandung *Smart City* pertama kali diperkenalkan oleh Wali Kota Bandung Ridwan Kamil pada tahun 2013, dan berhasil meraih penghargaan sebagai salah satu dari 15 kota yang mengimplementasikan *Smart City* terbaik di Indonesia. (Bandung *Smart City*, Kamil, 2015).

Berdasarkan masterplan Bandung *Smart City* (2015), rancangan arsitektur pengembangan *Smart City* (kota pintar) di Kota Bandung terdiri dari 10 area prioritas antara lain pemerintahan (*smart Government*), pendidikan, (*Smart education*), transportasi (*smart transportation, smart parking*), kesehatan (*smart health*), energi (*Smart energy*), keamanan (*smart surveillance*), lingkungan (*smart environtment*), kependudukan (*smart society, smart reporting, smart passport*), keuangan (*smat payment*) dan perdagangan (*Smart commerce*). Dari sepuluh bentuk Bandung *Smart City* tersebut, pada intinya penerapan Bandung *Smart City* bertujuan untuk menciptakan kota Bandung menjadi lebih sehat, nyaman untuk dihuni, akses pendidikan yang lebih mudah, kota yang lebih aman, serta memiliki keunggulan bersaing dan dapat menjalankan pembangunan berkelanjutan (Sutrisno, 2017).

Berdasarkan Grand Design roadmap Bandung *Smart City*, terdapat lima rencana strategis antara lain (Bandung *Smart City*, 2016):

1. *Infrastructure*

Pengembangan infrastruktur pusat operasi program dan kegiatan pemerintah seperti gedung Bandung *Command Center* (BCC), dan membangun Wi-Fi di area publik.

2. *Smart Government*

Pemerintahan yang berorientasi pada teknologi (*technology-oriented Government*)

3. *Open Government*

Pemerintahan yang pintar, terbuka, transparan dan lebih dekat dengan masyarakat dengan mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi disesuaikan dengan pelayanan publik

4. *Empowerment*

Membangun masyarakat yang melek internet (*internet literacy*), keterlibatan masyarakat (*citizen engagement*) yaitu kesadaran dan rasa tanggung jawab masyarakat terhadap kinerja pemerintah serta semangat untuk mengembangkan industri digital (*vibrant digital industry*) dalam rangka mendorong perekonomian.

5. *Bandung Techno Polis*

Bandung *Techno Polis* merupakan kawasan pusat pertumbuhan ekonomi eksklusif berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) .

Konsep yang diusung adalah *one stop living* yang dapat memfasilitasi aktivitas bisnis, tempat bekerja, belajar maupun hiburan dalam satu wilayah berbasis TIK.

Pada saat ini, implementasi Bandung *Smart City* salah satunya diwujudkan dengan dibangunnya *Bandung Command Center* yang merupakan salah satu ikon *Smart City* di Kota Bandung. Pembangunan *Bandung Command Center* ini ditujukan untuk penyempurnaan layanan publik ke masyarakat. Dari tujuan tersebut *Bandung Command Center* memiliki dua fungsi utama yaitu untuk menyempurnakan pelayanan publik ke luar, dan untuk mempermudah pelayanan ke dalam, yakni dalam hal manajemen pengambilan keputusan (*decision support system*). (Bandung *Smart City*, Kamil, 2015).

Untuk pelayanan publik, ada tiga fasilitas unggulan yang dimiliki oleh *Bandung Command Center*, yaitu LAPOR! (Layanan Aplikasi dan Pengaduan Online Rakyat), NTPD 112 dan aplikasi berbasis *android Panic Button*. Adapun sebagai *Decision Support System*, *Bandung Command Center* menyediakan berbagai macam informasi yang dihimpun dari beragam aplikasi yang dimiliki oleh Kota Bandung. Untuk mendukung pengambilan keputusan terkait pendapatan kota misalnya, tersedia informasi dalam bentuk *dashboard* Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BPPD) Kota Bandung. Untuk pengambilan keputusan terkait infrastruktur, aplikasi Manpro (Manajemen Proyek) yang dikembangkan oleh Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung menyediakan informasi yang dibutuhkan. Untuk pengambilan keputusan terkait pelayanan publik, infografis LAPOR!, hasil pemantauan melalui CCTV dan analisis keluhan masyarakat melalui sosial media dapat menjadi sumber data yang akurat. (Bandung *Smart City*, Kamil, 2015).

Terkait dengan fungsi *Bandung Command Center* sebagai *decision support system*, *Bandung Command Center* menyediakan laporan terkait permasalahan kota sebagai bahan instruksi pimpinan di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung. Laporan tersebut dibuat secara rutin setiap minggu, berdasarkan data pelanggaran, penyimpangan dan pengaduan masyarakat yang dihimpun dari CCTV, LAPOR!, sosial media serta data aplikasi OPD. (Bandung *Smart City*, Kamil, 2015).

Pada area infrastruktur, saat ini kota Bandung telah membangun 10,000 *WIFI Access point* gratis di berbagai area publik dan terdapat 300 aplikasi kota pada tahun 2016. Pada area pemerintahan, implementasi yang telah terwujud antara lain *city budget online* anggaran kota secara *online*, *open communication* melalui berbagai saluran media sosial, pelaporan keluhan masyarakat secara *online* (*Citizen Complaint online*). Pada area pendidikan, implementasi yang telah diterapkan antara lain penerimaan sekolah secara *online* (*School Admission Online*), *smart digital class*, *Bandung Creative and Smart Hub*, *Bandung digital Valley*. Pada area kesehatan, implementasi *Bandung Smart City* diwujudkan dengan dibangunnya *Smart Health Care Service*. Pada area transportasi, implementasi diwujudkan dengan *Smart parking system*, *Bandung Smart Card*. (Bandung *Smart City*, Kamil, 2015).

Selanjutnya *Bandung Technopolis* merupakan RTRW kota Bandung 2011-2013 yang bertujuan untuk mewujudkan penggunaan ruang secara efisien, integrasi antara pengembangan ruang dan keefektifan sistem pelayanan. Rencana tata ruang ini terbagi ke dalam tiga tingkatan antara lain *city service center* (pusat pelayanan kota) yang terletak di Alun-Alun dan Gede Bage, *Sub-City Service Center* (Sub-Pusat Pelayanan Kota), dan *Neighbourhood Center* (Pusat Lingkungan). (Bandung *Smart City*, Kamil, 2015).

1.1.2 Aplikasi LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat)

Aplikasi LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat) merupakan salah satu bentuk dari implementasi *smart government* yang merupakan bagian dari 10 area prioritas. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) merupakan sarana aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial pertama di Indonesia. Berbeda dengan sarana pengaduan lainnya, ketuntasan setiap laporan dapat diawasi oleh publik karena setiap laporan yang telah disahkan akan terpublikasikan pada situs atau aplikasi LAPOR dan dilengkapi dengan indikator penyelesaian. Laporan juga dapat didukung dan dikomentari sehingga mendorong interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Terkait kewenangan pemerintah dalam menindak lanjuti laporan yang masuk akan didisposisikan secara digital ke instansi terkait diantara 67 instansi pemerintah yang telah terhubung. (Portal Bandung, 2013).

Warga dapat dengan mudah mengakses LAPOR kapan saja dan di mana saja pada kanal utama yaitu *website* lapor.go.id, SMS ke nomor 1708, atau berupa aplikasi *mobile* yang dapat diunduh pada *smartphone* Blackberry, iPhone, dan Android. Kedepannya, LAPOR akan terus membangun keterhubungan dengan seluruh instansi pemerintah guna menciptakan sarana aspirasi dan pengaduan yang terpadu secara nasional. Adapun Standar *Operation* Prosedur tata cara penggunaan aplikasi LAPOR adalah sebagai berikut. (*ppid.bandung.go.id*, 2017)

1. UPT Pelayanan Pengaduan Masyarakat membuka akses pengaduan melalui aplikasi LAPOR! (Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat) dengan 3 kanal utama, yaitu: SMS 1708, *Website* (www.lapor.go.id) serta Apps Android dan Blackberry.
2. Pengelolaan pengaduan secara online melalui aplikasi LAPOR! dilaksanakan bekerjasama dengan Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4).

3. Dalam pelaksanaan aplikasi LAPOR! Terdapat 2 (dua) level pengelolaan, yaitu Tim Admin LAPOR Tingkat Kota Bandung dan Tim Operator LAPOR Tingkat SKPD (Dinas/Instansi/Lembaga Teknis dan Kewilayahan).
4. Tim Admin LAPOR Tingkat Kota Bandung mempunyai tugas :
 - a. Verifikasi laporan-laporan yang relevan, lengkap dan jelas.
 - b. Mendisposisikan laporan ke Operator LAPOR Tingkat SKPD Melakukan perubahan redaksi laporan jika: laporan berbahasa sunda, kata dan kalimat dalam laporan banyak yang disingkat, atau apabila kalimat laporan tidak tersusun dengan baik.
 - c. Melakukan Pending untuk laporan-laporan yang kurang lengkap dan masih memerlukan konfirmasi kepada pelapor.
 - d. Merubah laporan menjadi Arsip untuk laporan-laporan yang tidak jelas atau yang bersifat saran/masukan umum.
 - e. Memfilter laporan dan mengirimkan kembali ke UKP4 jika laporan tidak berhubungan dengan Pemerintah Kota Bandung.
 - f. Memonitor serta mengevaluasi jawaban dan tindak lanjut dari SKPD.
 - g. Mendisposisikan ulang apabila terjadi kesalahan/perubahan disposisi.
 - h. Mengirim *request closing* kepada UKP4 untuk laporan-laporan yang sudah selesai ditindaklanjuti namun berstatus proses walaupun telah melebihi batas waktu *closing* otomatis aplikasi LAPOR.
5. Tim Operator LAPOR SKPD mempunyai tugas :
 - a. Menyusun redaksi jawaban/tanggapan atas laporan.
 - b. Memastikan informasi laporan tersampaikan kepada pimpinan di SKPD masing-masing.
 - c. Memastikan adanya tindak lanjut di lapangan (apabila diperlukan).
 - d. Memfilter laporan dan mengirimkan *request* disposisi ulang ke Tim Admin LAPOR Tingkat Kota Bandung jika laporan tidak berhubungan dengan tugas pokok dan fungsi SKPD masing-masing.

6. Data pengaduan yang masuk melalui aplikasi LAPOR *download* secara periodik dan disimpan untuk dianalisis dan dijadikan bahan laporan kepada pimpinan.
7. Kepala UPTD Pengaduan Masyarakat melakukan *monitoring* dan evaluasi secara reguler agar setiap laporan terdisposisikan dengan tepat oleh Tim Admin LAPOR Tingkat Kota Bandung serta ditindaklanjuti dan dijawab dengan tepat pula oleh Tim Operator LAPOR Tingkat SKPD dimana rekapitulasi laporan dengan status Selesai, Proses, dan Belum akan dibuat laporannya kepada pimpinan untuk menjadi bahan evaluasi.

Pada penelitian ini, implementasi penggunaan aplikasi Lapor menjadi fokus utama penelitian. Implementasi penggunaan aplikasi LAPOR dikaji dari persepsi masyarakat terhadap penggunaan aplikasi LAPOR serta pengaruhnya pada sikap masyarakat dalam penggunaan aplikasi LAPOR tersebut. (*ppid.bandung.go.id. 2017*).

1.2 Latar Belakang Penelitian

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong pemerintah untuk membuat inovasi sektor publik dengan mengintegrasikan pemanfaatan teknologi dan peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Salah satu bentuk dari inovasi sektor publik terkait teknologi, adalah penerapan *Smart City*. Lea (2017) mendefinisikan *Smart City* sebagai inovasi sebuah kota yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, efisiensi biaya pelayanan masyarakat, dan daya saing sebuah kota, serta menjamin terpenuhinya kebutuhan masyarakat baik untuk saat ini maupun di masa depan dalam aspek ekonomi, sosial maupun lingkungan. Sebagai sebuah inovasi sektor publik, penerapan *Smart City* melalui pemanfaatan teknologi dapat menjadi solusi atas berbagai persoalan yang dihadapi pemerintah terkait pelayanan publik (Lea, 2017).

Smart City adalah kota yang secara antisipatif mampu mengelola sumber daya secara inovatif dan berdaya saing, dengan dukungan teknologi dalam rangka

mewujudkan kota yang nyaman dan berkelanjutan (Muliarto, 2015). Stephen Ezell sebagai *Vice President Global Innovation Policy Information Technology and Innovation Foundation* (Yulianingsih, 2015) mengungkapkan 5 manfaat *Smart City* adalah; (1) menciptakan perencanaan dan pengembangan kota layak huni yang lebih baik di masa depan; (2) membuat layanan *e-government* menjadi lebih cepat implikasinya kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan produktivitas daerah atau daya saing ekonomi; (3) membuat sistem transportasi lebih efisien dan terintegrasi sehingga meningkatkan mobilitas masyarakatnya; (4) menciptakan rumah dan bangunan yang hemat energi dengan menggunakan sumber energi terbarukan; serta (5) lingkungan juga bisa menjadi lebih lestari karena konsep pengaturan limbah dan pengelolaan air yang lebih maju. Ditambahnya, inti dari *Smart City* adalah untuk mensejahterakan masyarakatnya.

Manfaat-manfaat tersebut membuat Konsep *Smart City* ini mulai dirancangkan di banyak kota di dunia seiring semakin pesatnya perkembangan teknologi informasi. Dengan prinsip membangun kemudahan pelayanan, peningkatan rasa aman, dan transparansi anggaran, *Smart City* menjadi semacam indikator baru yang dapat menentukan sebuah kota layak dikatakan maju atau tidak dalam kacamata masyarakat modern.

Pada saat ini konsep banyak negara-negara di dunia yang telah mengimplementasikan konsep *Smart City*. Pada tahun 2015 lalu, The IESE *Business School* meluncurkan sebuah *index* yang disebut *Cities in Motion Index* (CIMI). CIMI merupakan *index* peringkat *Smart City* di seluruh dunia berdasarkan kriteria teknologi, ekonomi, manajemen publik dan kemampuan untuk menarik bakat dari seluruh dunia. Dalam membuat *index*, IESE mengirim peneliti ke sebanyak 135 kota di 55 negara. Dengan menggunakan 50 indikator, terpilih sebanyak 20 kota pintar dengan 10 teratasnya adalah Tokyo, London, New York, Zurich, Paris, Geneva, Basel, Osaka, Seoul dan Oslo. (www.iese.edu).

Sementara IBM memunculkan dua kota andalan *Smart City* dengan dua fokus percontohan berbeda. Yakni Copenhagen, Denmark sebagai kota yang berhasil memfokuskan diri dalam bidang lingkungan, dan Seoul, Korea Selatan sebagai kota yang memiliki fokus pada pelayanan publik di bidang teknologi

informasi (www.ibm.com). Berikut ini rangkum profil kota-kota yang kerap disinggung sebagai percontohan penerapan gagasan *Smart City* di dunia yaitu yang pertama adalah Tokyo dan Yokohama (Jepang), dalam sekali peluncuran indeks kota pintar versi CIMI saja, Jepang mampu memunculkan dua kota dalam jajaran 10 terbaik *Smart City* dunia, yakni Tokyo dan Osaka. Bahkan dalam setiap hasil survei terkait predikat kota pintar, Negeri Sakura seakan tak pernah absen untuk menyertakan salah satu dari kota yang dimiliki. Selanjutnya yaitu New York (Amerika Serikat), demi mewujudkan gagasan *Smart City*, kota indah di Amerika Serikat (AS) ini menjalin kerjasama dengan IBM pada tahun 2009 dengan membuka *Business Analytic Solution Center*. Melalui pusat analisis ini, warga setempat bisa dengan leluasa mengambil langkah-langkah strategis dalam urusan bisnis. Selain persoalan bisnis, New York juga memberikan jaminan terhadap keamanan dan kenyamanan penduduknya. Masih atas bantuan IBM, warga kota terhubung secara otomatis dengan tim pencegah kebakaran dan kelompok tanggap darurat. Bahkan, dalam urusan yang lebih spesifik, New York juga membantu identifikasi klaim asuransi yang dianggap mencurigakan dan disinyalir akan merugikan warganya. (*Metrotvnews.com*).

Selanjutnya yaitu Copenhagen (Denmark), sejak 2009 lalu, Copenhagen dijuluki sebagai kota hijau di Eropa versi Siemens AG. Lima tahun kemudian, yakni tahun 2014, kota ini juga mendapatkan predikat yang sama dari *European Green Capital*. Kota dengan jumlah penduduk kawasan urban sebesar 1.263.698 jiwa ini memiliki komitmen untuk melakukan penetralan emisi karbon hingga tahun 2025. Oleh karena itu, tak mengagetkan jika berdasarkan data Pemerintah Kota Copenhagen, sekitar 36% penduduk di sana senantiasa bersepeda saat menuju tempat kerja, universitas atau untuk sekedar berekreasi. Seoul (Korea Selatan), Seoul dibilang pantas menyandang *Smart City* bukan lantaran di dalam ibu kota Korea Selatan ini terdapat dua perusahaan raksasa Samsung dan LG. Namun lebih pada ambisi pemerintah setempat untuk mewujudkan Seoul sebagai kota cerdas berbasis pelayanan publik melalui teknologi informasi. Di kota Seoul terdapat infrastruktur kabel optik terpanjang yang menghubungkan antar rumah untuk menopang akses internet tercepat dan termurah di dunia. Setidaknya, untuk koneksi

10 *Mbps*, warga hanya dikenakan sekitar 20 USD. Fasilitas ini pada akhirnya mendorong Korea Selatan sebagai negara dengan penetrasi internet terbesar di dunia.

Selanjutnya yang terakhir yaitu London (Inggris), Kota London memfokuskan gagasan *Smart City* pada tiga hal, yakni jaringan teknologi informasi, transportasi, dan lingkungan. Jika dibandingkan dengan negara-negara di kota-kota di benua Eropa, ibu kota Inggris Raya ini memiliki jaringan *WiFi* paling besar. Pola jaringan internet yang kuat dan menyeluruh ini difungsikan untuk menunjang pelayanan transportasi, pemerintahan, bisnis, akademik, dan data konsumen. Di bidang transportasi, warga setempat tidak lagi menggunakan uang tunai sebagai alat pembayaran. Mereka cukup memerlukan *Oyster Card*. Soal bandara, London memiliki *Heathrow Airport* yang langsung menghubungkan penumpang dengan seluruh jalur kereta api yang ada. Aspek utama pembangun *Smart City* menurut Frost dan Sullivan (2014) yaitu *smart governance, smart technology, smart infrastructure, smart healthcare, smart mobility, smart building, smart energy* dan *smart citizen*. Tujuan dari *Smart City* itu sendiri adalah untuk membentuk suatu kota yang nyaman, aman, serta memperkuat daya saing dalam perekonomian (*Metrotvnews.com*).

Di Indonesia, konsep *Smart City* di Indonesia diluncurkan melalui program Indeks Kota Cerdas Indonesia (IKCI) yang diinisiasi oleh Wakil Presiden Jusuf Kalla, dan diprakarsai oleh Institut Teknologi Bandung, harian Kompas, dan Perusahaan Gas Negara. Program tersebut bertujuan untuk mengukur dan memberikan peringkat kinerja pengelolaan kota berbasis teknologi digital terhadap pelayanan masyarakat (Suhendra, 2017). Pemerintah Indonesia berupaya menerapkan *Smart City* di seluruh Indonesia, akan tetapi penerapan konsep *Smart City* di setiap kota memiliki latar belakang berbeda-beda disesuaikan dengan karakteristik serta persoalan masing-masing kota, sehingga implementasinya pun berbeda-beda (Utomo dan Hariadi, 2016). Berikut adalah gambaran mengenai implementasi *Smart City* di lima kota besar di Indonesia dengan keunggulan masing-masing.

Tabel.1.1 Kota-Kota di Indonesia yang sudah menerapkan *Smart City*

No.	Kota / Kabupaten	Implementasi <i>Smart City</i>
1	Jakarta	Jakarta sedang berbenah dalam upaya penerapan pelayanan pemerintah dengan cara penerapan <i>Smart City Lounge</i> . Ruang tersebut merupakan pusat kontrol untuk mengoperasikan <i>Smart City</i> melalui TIK dan mampu menerima pengaduan masyarakat mengenai masalah sosial, macet, banjir, sampah, kriminalitas, pelayanan publik dan masalah lain di ibukota Indonesia tersebut.
2	Bandung	Bandung memiliki konsep <i>Smart City</i> tersendiri, meliputi Hay U untuk perizinan <i>online</i> , SIP untuk rapor Camat oleh warga, <i>citizen complaint online</i> , Silakip untuk memonitoring kerja Pemkot dan penggunaan sosial media Twitter sebagai ajang komunikasi warga.
3	Makasar	Makasar memang memiliki pemikiran selangkah lebih maju dibanding kota lain di pulau Sulawesi. Makasar telah mampu

Bersambung

Sambungan

No.	Kota / Kabupaten	Implementasi <i>Smart City</i>
		memantau kemacetan dan sistem pembayaran parkir online yang sudah <i>on the track</i> . Selain itu, Makasar juga sudah memiliki Makasar <i>Smart Card</i> yang bisa digunakan untuk kepentingan dalam urusan sistem pemerintahan dan pembayaran.
4	Surabaya	konsep <i>traffic light</i> yang diatur dengan <i>Closed Circuit Television (CCTV)</i> dan <i>Integrated Traffic System Management</i> , di mana ketika antrean panjang di depan lampu lalu lintas, maka secara otomatis lampu berwarna merah akan berjalan lebih pendek. Surabaya juga telah menggunakan sistem pembayaran pegawai negeri sipil dan pengelolaan Puskesmas dengan pemanfaatan TIK. Selain itu, Surabaya juga menerapkan TIK dalam sistem pendidikan.

Bersambung

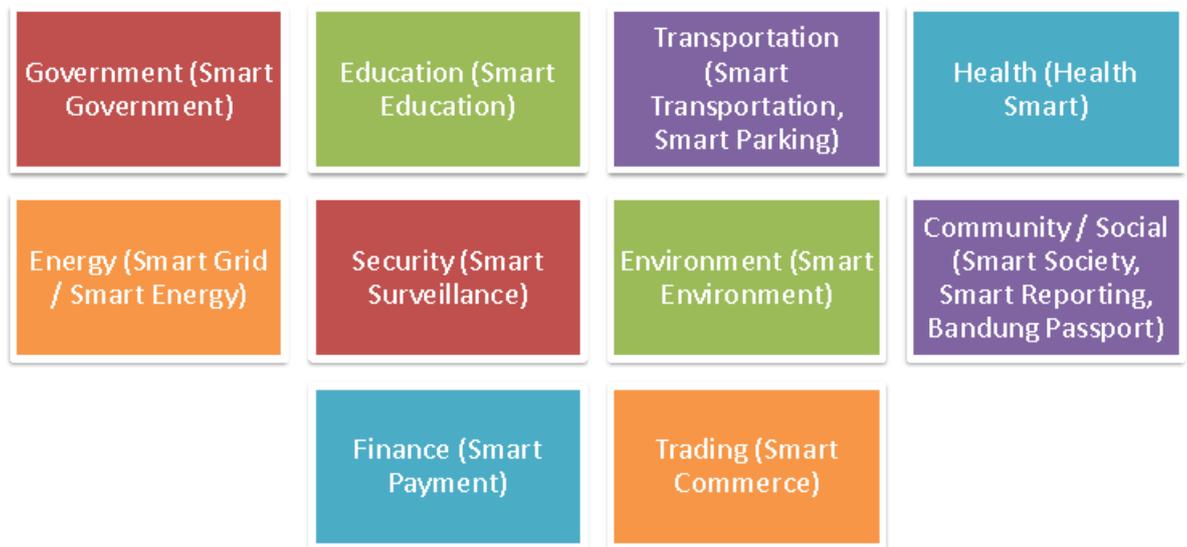
Sambungan

No.	Kota / Kabupaten	Implementasi <i>Smart City</i>
5	Semarang	Ibukota Jawa Tengah ini memiliki 148 sistem pendukung <i>Smart City</i> . Mulai dari sistem informasi perencanaan daerah, informasi monitoring evaluasi, pelaporan warga <i>online</i> terintegrasi, aplikasi CCTV publik, sampai sistem perizinan bangunan yang dapat diurus tanpa perlu datang ke kantor pemerintah.

Sumber: <https://mesiotda.merdeka.com/>, 2017 diakses 27 Februari 2018

Berdasarkan survey IKCI 2017, Kota Bandung merupakan salah satu dari 15 kota yang mengimplementasikan *Smart City* terbaik di Indonesia. Penerapan *Smart City* di Kota Bandung dikenal dengan istilah Bandung *Smart City*. Pada perencanaan penerapan Bandung *Smart City* terdapat empat kerangka dasar yang dibangun sebagai pilar Bandung *Smart City* antara lain pelayanan publik, perbaikan kinerja aparatur, meningkatkan interaksi warga dengan pemerintah Kota Bandung, dan keterbukaan akses data (Suhendra, 2017).

Keseriusan Kota Bandung dalam menerapkan Bandung *Smart City* (BSC) ditunjukkan dari pembentukan Dewan Pengembangan Bandung Kota Cerdas atau Dewan *Smart City* yang terdiri dari berbagai elemen yang ada di masyarakat Kota Bandung maupun Pemerintah. Dalam implementasi *Smart City*, Pemerintah Kota Bandung berperan penting dalam pengembangan dan pelaksanaannya untuk mendanai investasi. Menurut Ridwan Kamil selaku Walikota Bandung dalam konten yang dikutip dari *website* sustainabledevelopment.un.org (2015) terdapat 10 area prioritas *Smart City* Kota Bandung seperti Gambar 1.1 berikut.



Gambar 1.1 Priority Areas - Bandung Smart City

Sumber: Bandung Smart City, Kamil (2015)

Dari 10 are prioritas tersebut, pada saat ini konsentrasi utama ditujukan pada bidang di bidang *smart government* (Mursalin, 2017). Menurut Anthopoulos & Reddick (2016), *smart government* adalah transformasi pemerintah daerah agar lebih transparan, efisien dan terbuka untuk warganya dengan penggunaan ICT serta perumusan kebijakan *Smart City* yang sesuai. Implementasi ICT pada pemerintahan ini juga sejalan dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, di mana dalam instruksi tersebut dijelaskan bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-government*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Sehingga dengan adanya sistem *e-government* tersebut pemerintah dapat memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan publik dan penyaluran aspirasi.

Smart government dinilai sebagai salah satu elemen dasar yang harus dipenuhi untuk mewujudkan *Smart City*. Pemerintah Kota Bandung berupaya menyelesaikan masalah-masalah perkotaan dengan solusi yang kreatif melalui pemanfaat teknologi informasi dan komunikasi. Beberapa program yang dijalankan pada area prioritas *smart government* di Kota Bandung ini yaitu, Sabilulungan

(Bansos dan Hibah *Online*), BIRMS (Bandung *Integrated Resources Management System*), Penyediaan Layanan Perizinan *Online* BPPT Kota Bandung (HAY.U Bandung), *Cloud Computing* (E-Kelurahan), Bandung *Command Centre*, Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (Sistem LAPOR), Sistem Informasi Penilaian (SIP) Kota Bandung, Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Kota Bandung, Informasi Publik (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi – PPID) dan Sistem Akuntabilitas Kinerja Institusi Pemerintahan (SAKIP).

Di dalam *smart government*, pelayanan publik dilakukan secara terpusat, di mana sistem pelayanan secara keseluruhan sudah terintegrasi. Dampaknya adalah sistem dalam *smart government* dapat menopang dan menjamin kemudahan akses layanan publik secara efektif dan efisien (Ardhi, 2015). Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 Tentang *Road Map* Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, menjelaskan bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah perlu melakukan berbagai upaya perbaikan pelayanan publik secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan publik adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara, dengan mengimplementasikan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi berbasis teknologi informasi. Dari penjelasan tersebut akhirnya dibentuk suatu sistem layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan rakyat secara *online* yang dikelola Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pembangunan (UKP4) yaitu LAPOR (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2015).

Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) Kota Bandung merupakan sarana aspirasi dan pengaduan berbasis media sosial pertama yang berprinsip mudah, terpadu, dan tuntas untuk pengawasan program pembangunan dan pelayanan publik di Indonesia yang diluncurkan ke publik pada tahun 2013.

Warga dapat dengan mudah mengakses LAPOR kapan saja dan di mana saja pada kanal utama yaitu website lapor.go.id, SMS ke nomor 1708, atau berupa aplikasi *mobile* yang dapat diunduh pada *smartphone* Blackberry, iPhone, dan Android. LAPOR memanfaatkan basis teknologi informasi yang berupaya untuk menjembatani partisipasi publik dalam pembangunan nasional antara masyarakat umum dengan pemerintah pusat. Dengan kata lain sebagai sarana penerimaan aspirasi dan pengaduan dari masyarakat, yang lalu dikelola dan didisposisikan ke berbagai instansi terkait yang terhubung untuk direspon langsung pada LAPOR (Diskominfo Kota Bandung, 2013).



Gambar 1.2 Alur Kerja LAPOR

Sumber: UPT Pelayanan Pengaduan Masyarakat Diskominfo Kota Bandung (2017)

LAPOR sebagai SP4N yaitu Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional memiliki beberapa prinsip:

1) Mudah, yang artinya warga bisa menyampaikan laporan dan aspirasi dengan mudah melalui beberapa kanal yang dapat diakses di mana saja dan kapan saja

yakni pada *website* lapor.go.id, SMS 1708, *mobile app* LAPOR, juga via Twitter & Facebook. Selain itu, LAPOR memiliki mekanisme yang interaktif dan tersedia fitur *whistleblower*. LAPOR juga memiliki pengelolaan yang mudah karena mempunyai *dashboard* pengelolaan.

2) Terpadu, sistem LAPOR ini terhubung dengan K/L/D/I atau Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah/Inststitusi yakni menghubungkan berbagai instansi dengan konsep *no wrong door policy* yang artinya menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menangani.

3) Tuntas, yang berarti memiliki akuntabilitas proses yang memudahkan penelusuran laporan dengan melakukan pelacakan pada ID *user*, serta adanya ruang diskusi publik. Penanganan laporan juga dimudahkan dengan adanya indikator tindak lanjut yang berwarna merah untuk laporan yang belum ditindaklanjuti, kuning untuk laporan yang sedang dalam proses tindak lanjut, dan hijau untuk laporan yang telah berhasil dan selesai ditindaklanjuti. Sumber: UPT Pelayanan Pengaduan Masyarakat Diskominfo Kota Bandung (2017)

Penerapan Bandung *Smart City* tidak terlepas dari peluang dan kendala. Partisipasi masyarakat dalam penerapan Bandung *Smart City* ini merupakan salah satu aspek penting yang menentukan keberhasilannya (Akbar dan Sutirno, 2017). Peningkatan jumlah pengguna internet, pengguna media sosial, pengguna *mobile connection*, dan pengguna *mobile social* di Indonesia dapat menjadi salah satu faktor pendukung implementasi Bandung *Smart City* (Smartcity Bandung, 2016).

Tabel 1.2 Penggunaan Digital 2016 (dalam Juta)

Pengguna Digital	2016
Pengguna Internet	88.1
Pengguna Media Sosial	79.0
Pengguna <i>Mobile Connection</i>	326.3
Pengguna <i>Mobile Social</i>	66.0

Sumber: Smart City Bandung, Ridwan kamil (2016)

Banyaknya pengguna digital dapat menjadi peluang dan faktor pendukung keberhasilan Bandung *Smart City*, akan tetapi di sisi lain masih terdapat kekurangan dan kendala dalam penerapan Bandung *Smart City* ini. Menurut Data Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung 2016 (Mursalim, 2017) salah satu permasalahan paling krusial yang menghambat penerapan Bandung *Smart City* adalah masalah sosialisasi.

Sosialisasi Bandung *Smart City* yang dilakukan pada saat ini masih belum merata, selain itu kebijakan Bandung *Smart City* belum seluruhnya diimplementasikan oleh seluruh wilayah di Kota Bandung. Permasalahan sosialisasi tersebut disebabkan oleh beberapa faktor antara lain infrastruktur TI yang kurang memadai di beberapa wilayah serta kurangnya keterampilan sumber daya manusia di bidang teknologi, dan masih banyak masyarakat yang belum melek teknologi. (Mursalim, 2017). Sejalan dengan keterangan tersebut, Sutrisno (2017), partisipasi masyarakat dalam mengadopsi Bandung *Smart City* masih kurang, hal tersebut karena tidak semua masyarakat memiliki pengetahuan tentang teknologi dan tidak semua masyarakat memiliki *device support*, terutama bagi masyarakat yang berusia lanjut maupun masyarakat yang termasuk ke dalam kategori pra sejahtera. Sosialisasi merupakan permasalahan krusial dalam adopsi Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR). Kurangnya sosialisasi tersebut membuat banyak masyarakat yang belum memahami manfaat dari aplikasi tersebut, selain itu bagi masyarakat yang belum melek teknologi menganggap bahwa penggunaan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) rumit.

Beberapa penelitian telah banyak dilakukan terkait adopsi konsumen khususnya dalam konteks teknologi. Terdapat beberapa model dan teori yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi tingkat adopsi serta perilaku penggunaan masyarakat dalam kecenderungannya menggunakan suatu teknologi informasi seperti sistem LAPOR ini. Hendrawati (2013:24-32) mengemukakan bahwa terdapat banyak teori penerimaan teknologi seperti TAM (*Theory Acceptance Model*) yang dikemukakan oleh Davis *et al.* (1989), TRA (*Theory of Reasoned Action*) yang dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen (1975), UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) yang dikemukakan oleh Venkatesh *et al.* (2003), dan terdapat beberapa teori lainnya. Model penerimaan teknologi UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) yang dikemukakan oleh Venkatesh *et al.* (2003) merupakan teori yang terbaru dan paling baik dalam memprediksikan dan menjelaskan penggunaan suatu sistem informasi. (Rahman *et al.*, 2011:1). Menurut model UTAUT, penggunaan teknologi dapat diukur dari lima variabel antara lain *Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy*, *social influence* dan *Facilitating Condition*.

Berdasarkan fenomena diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengambil kesimpulan penelitian untuk mengetahui implementasi LAPOR di dalam *smart government* di kota Bandung dengan judul "Analisis Implementasi Penggunaan Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) Dengan Pendekatan Model Modifikasi UTAUT pada Masyarakat kota Bandung".

1.3 Rumusan Masalah

Smart City konsep tata kota dan masyarakat serba canggih ini mulai direncanakan di banyak kota di dunia seiring semakin pesatnya perkembangan teknologi informasi. Dengan prinsip membangun kemudahan pelayanan, peningkatan rasa aman, dan transparansi anggaran, *Smart City* menjadi semacam indikator baru yang dapat menentukan sebuah kota layak dikatakan maju atau tidak dalam kacamata masyarakat modern. *Smart City* mencakup banyak aspek diantaranya terdapat *Smart Government*. Pemerintah Kota Bandung tentunya terus

berupaya untuk mencari jalan keluar dari permasalahan kota yang ada, dengan mencari solusi yang kreatif dan efektif tentunya menggunakan konsep ICT untuk membuat suatu fasilitas Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat atau yang biasa disebut LAPOR. Dengan adanya fasilitas ini, pemerintah Kota Bandung berharap dapat memudahkan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhan atau pengaduan kepada pemerintah atau para penyelenggara atas pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dilakukan demi terwujudnya pelayanan publik yang baik dan memuaskan oleh pemerintah. Akan tetapi pada penerapannya, Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) belum diadopsi secara merata oleh seluruh masyarakat Kota Bandung. Hal tersebut disebabkan oleh bermacam-macam faktor antara lain kurangnya sosialisasi, kurangnya pengetahuan sebagian masyarakat mengenai teknologi maupun pengetahuan mengenai manfaat dari Aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR), serta perangkat pendukung (*device support*) yang belum dimiliki sebagian masyarakat sehingga menyulitkan masyarakat mengadopsi aplikasi tersebut.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan dari uraian di latar belakang yang telah di kemukakan, maka dari penelitian ini dapat dibuat pertanyaan penelitian:

1. Seberapa besar pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Behavioral Intention* dalam adopsi penggunaan sistem LAPOR di Kota Bandung?
2. Seberapa besar pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Behavioral Intention* dalam adopsi penggunaan sistem LAPOR di Kota Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh *Social Influence* terhadap *Behavioral Intention* dalam adopsi penggunaan sistem LAPOR di Kota Bandung?
4. Seberapa besar pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *Behavioral Intention* dalam adopsi penggunaan sistem LAPOR di Kota Bandung?
5. Seberapa besar *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *social influence* dan *Facilitating Condition* berpengaruh secara bersama terhadap *Behavioral intention* dalam adopsi penggunaan sistem LAPOR di Kota Bandung?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Use Behavior* dalam adopsi penggunaan sistem LAPOR di Kota Bandung.
2. Mengetahui pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Use Behavior* dalam adopsi penggunaan sistem LAPOR di Kota Bandung.
3. Mengetahui pengaruh *Social Influence* terhadap *Behavioral Intention* dalam adopsi penggunaan sistem LAPOR di Kota Bandung.
4. Mengetahui pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *Behavioral Intention* dalam adopsi penggunaan sistem LAPOR di Kota Bandung
5. Mengetahui seberapa besar *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy* *sosial influence* dan *facilitating condition* berpengaruh secara bersama terhadap terhadap *Behavioral intention* dalam adopsi penggunaan sistem LAPOR di Kota Bandung.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Akademik

Secara akademik, penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu wawasan yang berkaitan dengan LAPOR, dan juga penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan dapat bermanfaat bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

2. Praktisi

Secara praktisi, penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan terhadap pemerintah kota Bandung mengenai implementasi penggunaan aplikasi LAPOR yang lebih efektif dan efisien.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini menitikberatkan pada beberapa hal yang dijadikan batasan di dalam ruang lingkup penelitian dengan bertujuan agar mendapatkan hasil akhir

yang fokus terhadap permasalahan penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat adopsi serta perilaku penggunaan masyarakat dalam kecenderungannya menggunakan sistem LAPOR di Kota Bandung yang telah menerapkan sistem ini sejak tahun 2013, dengan menggunakan konstruksi dari model teori UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) yang digagas oleh Venkatesh *et al.* (2003). Variabel penelitian terdiri dari variabel independen *Performance Expectancy* dan *Effort Expectancy*, *social influence* dan *Facilitating Condition*, selanjutnya variabel *intervening* yakni *Behavioral Intention*. Penelitian ini menggunakan sampel masyarakat Kota Bandung sebagai responden untuk melihat faktor-faktor yang menjadi pertimbangan dalam adopsi sistem LAPOR sebagai salah satu program penunjang *Smart City* di Kota Bandung.

1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

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

1. BAB I PENDAHULUAN

Dalam bagian ini dijelaskan gambaran umum objek penelitian, latar belakang permasalahan, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bagian ini dibahas tinjauan pustaka terkait dengan permasalahan dan variabel yang ingin ditelaah lebih mendalam untuk kemudian digunakan dalam menyusun kerangka pemikiran dalam penelitian ini.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis penelitian yang digunakan, operasionalisasi variabel dan skala pengukuran, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, analisis data, serta pengujian hipotesis.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini dijelaskan tentang analisis dan pengolahan data yang digunakan serta pembahasan hasil penelitian.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini akan ditampilkan kesimpulan atas penelitian yang dilakukan dan saran yang diberikan kepada objek peneliti.