

**PENERAPAN *SMART CITY* DI KABUPATEN LOMBOK BARAT
(STUDI KASUS *SMART GOVERNMENT* PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL)**

Disusun Oleh :

**NAMA : APRIAWAN SURAHMAN
NPM : 2062001017
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMBANGUNAN DAERAH**

**Tesis diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar
Magister Terapan Administrasi Publik (M.Tr.A.P.)**



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

**LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
PROGRAM MAGISTER TERAPAN
TAHUN 2022**

**PROGRAM STUDI APN MAGISTER TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Nama : Apriawan Surahman
NPM : 2062001017
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Manajemen Pembangunan Negara
Konsentrasi : Manajemen Pembangunan Daerah
Judul Tesis (Bahasa Indonesia) : Penerapan Smart City Di Kabupaten Lombok Barat
(Studi Kasus Smart Government Pada Dinas Kependudukan
Dan Pencatatan Sipil)
Judul Tesis (Bahasa Inggris) : Smart city implementation in west Lombok district
(case study of smart goverment in the service of population and
civil registration)

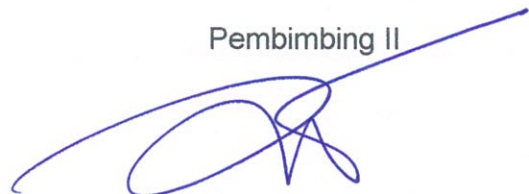
Diterima dan disetujui untuk dipertahankan Pembimbing Tesis

Pembimbing I



(Dr. R. Luki Karunia, SE, AK, MA)

Pembimbing II



(Arifiani Wijayanti, M.Si, Ph.D)

**PROGRAM STUDI APN MAGISTER TERAPAN
POLITEKNIK STIALAN JAKARTA**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : APRIAWAN SURAHMAN
Npm : 2062001017
Jurusan : ADMINISTRASI PUBLIK
Program Studi : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
Konsentrasi : MANAJEMEN PEMBANGUNAN DAERAH
Judul Tesis : PENERAPAN SMART CITY di KABUPATEN LOMBOK BARAT
(STUDI KASUS SMART GOVERNMENT PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL)

Telah mempertahankan tesis dihadapan penguji tesis Program Magister Terapan
Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN Jakarta,

Lembaga administrasi Negara, pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 22 Desember 2022

Pukul : 16.30 WIB

TELAH DINYATAKAN LULUS PENGUJI TESIS:

Ketua Sidang : Dr.Edy Sutrisno, M.Si

Sekretaris : Dr.Asropi, M.Si.

Anggota : Dr.Hamka, MA

Pembimbing 1 : Dr.R.Luki Karunia, SE, AK, MA.

Pembimbing 2 : Arifiani Wijayanti, M.Si, Ph.D



LEMBAR PERNYATAAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Apriawan Surahman
NPM : 2062001017
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Kosentrasi : Manajemen Pembangunan Daerah

Dengan ini menyatakan bahwa tesis yang telah saya susun merupakan karya saya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari hasil penelitian tesis ini merupakan hasil plagiat atau menjiplak karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan dan bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di politeknik STIA LAN Jakarta.

Demikian surat pemyatan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan

Jakarta, Desember 2022



Apriawan Surahman

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke khadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, karunia serta nikmat yang tidak terhingga, sehingga kami dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini, dalam rangka mendapatkan gelar akademik Magister Terapan (M.Tr.AP) pada Politeknik STIA LAN Jakarta. Penulis merasakan banyak sekali rintangan dan hambatan baik pada masa perkuliahan, dimana hampir selama masa perkuliahan dilaksanakan dengan cara daring, dan pada masa penulisan tugas akhir, serta ditengah kesibukan melaksanakan kewajiban sebagai pegawai. Namun Alhamdulillah berkat do'a dan dorongan semua pihak, tesis ini dapat terselesaikan.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah berusaha dan berupaya agar tesis ini terselesaikan yaitu:

1. Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos, M.Si., selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta yang juga sekaligus dosen pengajar salah satu mata kuliah yang diambil penulis;
2. Dr. R.Luki Karunia,SE,AK,MA. selaku pembimbing kesatu sekaligus dosen pada beberapa mata kuliah yang diambil penulis, dimana telah meluangkan banyak waktu, menyumbangkan tenaga dan pikiran ditengah kesibukan mengajar, untuk memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tesis ini;
3. Arifiani Wijayanti,M.Si,Ph.D selaku pembimbing kedua, dimana telah memberikan waktu, tenaga dan pikiran ditengah kesibukan mengajar, untuk memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tesis ini;
4. Seluruh Dewan Penguji mulai dari sidang proposal tesis, seminar hasil penelitian tesis dan sidang akhir tesis, yaitu : Dr. Asropi M.Si,dan Dr.Edy Sutrisno,M.Si.dan Dr.Hamka,MA yang telah banyak memberikan saran, pendapat dan pemikirannya dalam penyusunan tesis ini;

5. Kedua orang tua penulis Ibu Baiq Suharti dan Bapak Rachnusi yang banyak memberikan doa dan dukungan moral untuk penulis;
6. Istri saya Laily Ashry yang selama ini telah memberikan dukungan dan Doa terbaik untuk saya.
7. Bapak Deny Arif Nugroho, ST kepala bidang penelitian pengembangan dan perencanaan pembangunan BAPPEDA Lombok Barat yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian, sehingga penulis mendapatkan informasi yang akurat.
8. Bapak Drs.M Hendrayadi kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Lombok Barat yang telah berkenan memberikan informasi terkait penyusunan tesis;
9. Seluruh narasumber yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu yang telah memberikan informasi guna membantu penulis dalam penyusunan tesis;
10. Seluruh Staf dan Sekretariat bidang akademik Politeknik STIA LAN Jakarta terutama Ibu Fida Faridanti dan Ibu Mega Merdeka Lubis yang telah dengan sangat sabar dan banyak membantu selama perkuliahan dan penyelesaian program studi ini;
11. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan namanya satu per satu, yang telah memberikan dukungan dan informasi dalam penyusunan tesis ini

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari bahwa tesis ini jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan.

Jakarta, Desember 2022

Penulis

Apriawan Surahman

ABSTRAK

PENERAPAN SMART CITY DI KABUPATEN LOMBOK BARAT

(STUDI KASUS SMART GOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL)

Apriawan Surahman,R.Luki Karunia,Arifiani Wijayanti

maman2705092gmail.com

Politeknik STIA LAN Jakarta

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan penerapan smart goverment pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Lombok Barat dengan melihat Tiga aspek yaitu : pelayanan publik,birokrasi yang efisien, kebijakan publik dan menjelaskan faktor – faktor yang menghambat kurang efektifnya smart government pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat.Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus.Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara,telaah dokumen dan observasi.Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi smart goverment pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Lombok barat dari indikator pelayanan publik belum dikatakan efektif,masih harus ada peningkatan sarana dan prasarana terutama computer,alat scanner, penambahan jaringan internet di setiap ruangan pelayanan.Indikator kebijakan juga belum dikatakan efektif karena Masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan kebijakan karena masih banyak masyarakat yang tidak memiliki smartphone dan tidak mengerti teknologi.Selain sosialisasi secara online perlu juga sosialisasi secara manual.Kurangnya anggaran juga dari dana APBD sehingga keterbatasan dalam membeli sarana dan prasarana yang menunjang smart government.

Kata kunci :smart city,smart government,anggaran.

ABSTRACT

SMART CITY IMPLEMENTATION IN WEST LOMBOK DISTRICT (CASE STUDY OF SMART GOVERNMENT IN THE SERVICE OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION)

Apriawan Surahman,R.Luki Karunia,Arifiani Wijayanti

maman2705092gmail.com

Politeknik STIA LAN Jakarta

This Study aims to explain the Application of smart goverment at the West Lombok district population and civil registration service with see three aspects namely public service,efficient bureaucracy,public policy and explain the factors that hinder the lack pf effectiveness of smart government at the population and civil registry office of Lombok regency west the method used is a qualitative research method with case study approach data collection is done through interview,review documents and observation.the results showed that the implementation of smart government at the department of population and civil registry of west Lombok district from the indicators of public service it has not been said to be effective,it still has to be three improvement of facilities and infrastructure,especially computers,scanners,additions internet network in every service room.policy indicators are also not yet said to be effective because the public did not know the existence of the policy because three are still many people who don't have smartphones and don't understand technology.in addition to online socialization,it is also necessary to socialize online manual.the lack of budget is also from the APBD funds so that the limitations are in purchase facilities and infrastructure that support smart government.

Keywords :smart city,smar government,budget

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	-
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR FOTO	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. Permasalahan Penelitian	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	13
C. Rumusan Permasalahan	13
D. Tujuan Penelitian	13
E. Manfaat Penelitian	14
BAB II. Tinjauan Pustaka	15
A. Penelitian Terdahulu	15
B. Tinjauan Kebijakan dan Teoritis	18
1. Tinjauan Kebijakan	18
2. Tinjauan Teoritis.....	25
C. Kerangka Berpikir.....	75
BAB III. Metodologi Penelitian	77
A. Metode Penelitian	77
B. Teknik Pengumpulan Data	80
C. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	85

D. Validasi Penelitian	91
E. Instrumen Penelitian	92
BAB IV. Hasil Penelitian	93
A. Lokasi Penelitian	93
B. Penyajian dan Analisis Data	100
BAB V. Simpulan dan Saran	151
A. Simpulan	151
B. Saran	155
DAFTAR PUSTAKA.....	157
LAMPIRAN	-
RIWAYAT HIDUP PENULIS	-

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Matriks hasil penelitian terdahulu	15
Tabel 3.1	Tabel key informant	82



**POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Smart city	32
Gambar 2.2	The perceived quality model	61
Gambar 2.3	Model berpikir	76
Gambar 4.1	Peta Kabupaten Lombok Barat	95
Gambar 4.2	Struktur organisasi DUKCAPIL	99
Gambar 4.3	Aplikasi layanan ALL IN ONE	106
Gambar 4.4	Kios Adminduk.....	107
Gambar 4.5	Ruangan Server	109
Gambar 4.6	Foto pelayanan pendaftaran penduduk	111
Gambar 4.7	Foto petugas melayani masyarakat yang gaptek	125
Gambar 4.8	Foto ruang konsultasi	128
Gambar 4.9	Foto bimtek pegawai	139

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR FOTO

- Foto-1 Wawancara dengan sekretaris dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Lombok Barat
- Foto-2 Wawancara dengan kepala bidang catatn sipil dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Lombok Barat
- Foto-3 Wawancara dengan masyarakat
- Foto-4 Wawancara dengan Kasi SIAK/Adiminisator IT dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Lombok Barat
- Foto-5 Wawancara dengan Kabid pendaftaran kependudukan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Lombok Barat
- Foto-6 Wawancara dengan Kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Lombok Barat
- Foto-7 Foto mesin ATM Kependudukan (IKD)
- Foto-8 Foto Jaringan internet diruangan server
- Foto-9 Foto Ruangan rekam foto KTP

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Izin / Rekomendasi Penelitian dari Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Lombok Barat, Nomor : 070/502/02-Bappeda/2002
- Lampiran 2. Surat Keterangan telah melaksanakan penelitian dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab.LOBAR Nomor : 800/621.3/DUKCAPIL/2022
- Lampiran 3. Pedoman Wawancara
- Lampiran 4. Perbup, Nomor : 3 Tahun 2021 tentang pedoman pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik kabupaten Lombok Barat
- Lampiran 5. Data Sekunder Penelitian

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini E-Government merupakan hal yang sedang populer sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Banyak Negara yang berlomba menerapkan E-Government dengan strategi yang dapat disesuaikan dengan kondisi sosial politik serta geografisnya masing-masing, yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kualitas kinerja pemerintah terutama dalam lingkup pelayanan masyarakat/publik sehingga dapat memberi manfaat kepada segenap warga negaranya. Di Indonesia banyak daerah yang telah mengimplementasikan E-Government, termasuk pada Pemda Kabupaten Lombok Barat dengan strategi yang telah direncanakan di daerah tersebut (Pemda Kabupaten Lombok Barat), hal ini merupakan salah satu cara mewujudkan Good Governance.

Pencapaian Good Governance diperlukan dengan cara penerapan jaringan informasi berbasis teknologi internet di lingkungan pemerintah pusat dan daerah secara terpadu telah menjadi prasyarat yang penting guna meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam berbagai kegiatan pemerintahan dan memperbaiki pelayanan publik, serta meningkatkan efisiensi pelaksanaan otonomi daerah. Pada hakekatnya tata pemerintahan yang baik (good governance) adalah tercapainya kondisi pemerintah yang dapat menjamin kepentingan/pelayanan publik secara

seimbang dengan melibatkan kerjasama antar semua komponen pelaku (negara, masyarakat madani, lembaga masyarakat, dan pihak swasta). Paradigma tata pemerintahan yang baik menekankan pada arti penting kesejajaran hubungan institusi antar institusi negara dan masyarakat/publik.

Di Indonesia e-Gov saat ini mulai dikembangkan ketika pemerintah mengeluarkan Inpres No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Gov. Pemerintah menyebut bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (e-Gov) akan mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (Good Governance) dan meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan e-Gov. Adanya Instruksi Presiden ini merupakan bentuk keseriusan pemerintah dalam menerapkan e-Gov di dalam pemerintahan Pusat dan pemerintah daerah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat/publik.

Secara jelas disebutkan pada Surat Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, yang menyebutkan bahwa terbentuknya Pemerintah yang bersih, transparan, dan akan dapat menjawab tuntutan perubahan secara efektif, ialah:

1. Masyarakat sekarang menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas diseluruh wilayah negara, baik di pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, dapat diandalkan dan terpercaya mudah dijangkau secara interaktif.

2. Masyarakat menghendaki agar aspirasi mereka/publik dapat didengar, dengan demikian harus memberi dan memfasilitasi serta dialog publik di dalam perumusan kebijakan negara.

Teknologi Informasi (TI) ialah salah satu bentuk teknologi yang berkembang terlalu cepat pada saat ini. Penggunaan alat bantu komputer sebagai salah satu sarana penunjang dalam sistem informasi dapat memberikan hasil yang lebih baik dan akurat untuk sebuah aplikasi sistem yang baik. Permintaan akan informasi menjadikan kehidupan digital sebagai salah satu kebutuhan yang sering dikatakan sebagai kebutuhan utama di dalam masa sekarang. Suatu kebutuhan masyarakat akan informasi yang akan dapat dengan mudah mengakses secara cepat, tepat dan akurat menjadi salah satu dasar teknologi informasi yang dikembangkan di dalam lingkungan pemerintahan. Dengan menjadi sebuah kebutuhan utama pemerintah memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap pengelolaan dan pelayanan teknologi informasi untuk masyarakat/publik.

Pada saat ini teknologi informasi (IT) sangat berkembang dengan sangat pesat. Penggunaan aplikasi dan smartphone dapat dijadikan akses dalam penyebaran informasi, khususnya informasi tentang pemerintahan dan program kerja pemerintah. Penerapan e-Gov di pemerintahan sudah diterapkan di banyak tempat bahkan sampai tingkat kabupaten (termasuk di Kabupaten Lombok Barat) dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi tersebut.

Pada dasarnya E-Government (E-Gov) adalah merupakan suatu aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dengan pihak luar yang diharapkan mampu meningkatkan performance pemerintah dan memenuhi ekspektasi masyarakat akan dapat peningkatan kualitas pemerintah. E-Gov dimaksudkan untuk dapat mendukung Good Governance melalui penggunaan teknologi yang akan mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi. E-Gov harus digunakan di instansi-instansi pemerintah, di mana internet dapat dipergunakan untuk menyediakan bagi semua masyarakat berupa pelayanan yang mendasar dan mendekatkan hubungan antar masyarakat dengan pemerintah.

Layanan informasi publik berbasis e-Gov dapat memperluas partisipasi publik dimana masyarakat dimungkinkan untuk terlibat dalam pengambilan keputusan maupun kebijakan oleh pemerintah, memperbaiki produktivitas dan efisiensi birokrasi. Mewujudkan transparansi informasi yang memadai dari pemerintah kepada publik, masyarakat dapat dengan mudah mengikuti, memantau dan mengontrol perkembangan jalannya roda pemerintahan. Ditetapkannya e-Gov juga dapat mewujudkan prinsip akuntabilitas yakni segala perbuatan dan pelaksanaan kebijakan dapat dipertanggungjawabkan.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), sebagai dasar pelayanan publik berbasis elektronik, dengan tujuan untuk memberi manfaat dalam kemudahan pelayanan terhadap masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menjelaskan mengenai kualitas pelayanan aparatur. Untuk standar kualitas pelayanan sekurang-kurangnya meliputi prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pada masalah pengaduan, waktu penyelesaian yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk biaya/tarif (apabila ada) pelayanan dan rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan, hasil pelayanan yang nantinya akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik, kompetensi petugas/pegawai dalam pemberian pelayanan harus ditetapkan dengan tepat dan benar sesuai dengan dasar pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap serta perilaku yang diperlukan/dibutuhkan.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas (prima) menjadi salah satu ciri tata pemerintahan yang baik. Kinerja pelayanan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, membangun sistem manajemen pelayanan publik yang handal adalah keniscayaan bagi daerah kalau mereka ingin meningkatkan kesejahteraan warganya. Tidak mengherankan kalau perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasannya mengapa pemerintahan mendesentralisasikan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik ke daerah.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat/publik yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang tercantum serta dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Bab 1 pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan publik, disebutkan bahwa "Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Pada dasarnya pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat, oleh karenanya pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional. Pelayanan publik oleh pemerintah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara dengan maksud untuk mensejahterakan masyarakat. Pelayanan akan dikatakan baik apabila aparatur sipil negara melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. Dengan demikian pelayanan merupakan implementasi dari hak-hak dan kewajiban antara pemerintah dan masyarakat. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu

Kualitas pelayanan merupakan komponen yang harus diperhatikan dalam suatu pelayanan publik, istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan publik juga dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan

(masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan, apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan sudah memuaskan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, seperti :

1. Hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan.
2. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi pemberi layanan
3. Reputasi pelayanan publik akan semakin baik dimata pelanggan.
4. Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen yang penting yang diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Pada dasarnya kualitas pelayanan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan guna memenuhi harapan masyarakat/publik. Dalam upaya memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan dan demi

mewujudkan pelayanan publik yang prima, maka penyelenggaraan publik harus dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik. Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Lombok Barat pun melakukan trobosan untuk menciptakan kualitas pelayanan publik lebih baik, dengan diterapkannya prinsip-prinsip good governance (tata pemerintahan yang baik) dalam sistem pemerintahan.

E-Government biasa dikenal e-gov, merupakan kependekan dari elektronik pemerintah, pemerintah digital, online pemerintah atau pemerintah yang transformasi. Pada dasarnya e-government merupakan konsep yang digunakan (baik ditingkat Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah) untuk semua sektor publik dengan melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efisien, transparan, efektif dan akuntabel. E-Government berhubungan dengan kemampuan untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat, antara pemerintah dengan pelaku bisnis, dan antara instansi dengan instansi pemerintah lainnya. Penerapan e-government di Kabupaten Lombok Barat merupakan salah satu wujud program Smart City sebagai konsep dalam melengkapi tata kelola pemerintahan yang baik dan lebih kompeten, sehingga dapat mengoptimalkan penggunaan sistem Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) pada sistem pemerintahan (E-Government), dengan tujuan tercipta lingkungan kerja yang efektif, efisien serta transparan serta akuntabilitas. E-Government dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik,

untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik atau proses pemerintahan yang demokratis.

Pada mulanya konsep Smart City digunakan oleh IBM, Perusahaan komputer ternama di Amerika, untuk melaksanakan program Smart City tersebut, diperlukan enam indikator yang harus dicapai, antara lain; masyarakat penghuni kota, lingkungan, prasarana, ekonomi, mobilitas, serta konsep Smart Living. Smart City merupakan pengembangan dan pengelolaan kota dengan memanfaatkan teknologi informasi (TI) untuk menggabungkan, memonitor dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada di dalam kota dengan lebih efektif dan efisien untuk memaksimalkan pelayanan kepada warganya serta mendukung yang berkelanjutan.

Peningkatan pelayanan kesehatan, pendidikan, sosial budaya (lingkungan yang ramah energi), pariwisata, serta pemukiman yang layak dan terjangkau. Untuk itu, Kabupaten/ Kota di Indonesia yang merencanakan program Smart City perlu melihat juga fiskal/ keuangannya (anggaran belanja daerah dan pendapatan asli daerah) agar dapat fokus dan memprioritaskan bidang apa yang akan dioptimalkan dan dikembangkan. Beberapa kota besar diantaranya adalah Pemda DKI Jakarta, Bandung, Makassar, Yogyakarta, Surabaya, Medan, Padang dan kota besar lainnya telah mempraktekan/menggunakan Smart City. Kabupaten Lombok Barat yang terletak di Provinsi NTB adalah salah satu kabupaten yang saat ini diharapkan bisa menerapkan hal tersebut. Terlebih lagi pulau Lombok saat ini menjadi pusat perhatian dunia dengan lomba Motor GP nya di Mandalika.

Pada Tahun 2017 Kementerian Kominfo mengeluarkan Panduan Penyusunan Rencana Induk Smart City Daerah. Sebagai bagian persiapan penyusunan Rencana Induk Smart City tersebut, Pemerintah Kabupaten Lombok Barat berinisiatif untuk menyusun Dokumen Masterplan Teknologi Informasi “Perencanaan pengembangan Smart Government”. Dalam penyusunan dokumen ini telah merujuk pada Keputusan Bupati Kabupaten Lombok Barat.

Teknologi Informasi (TI) merupakan salah satu teknologi yang berkembang cepat saat ini. Penggunaan alat bantu komputer sebagai salah satu sarana penunjang dalam sistem informasi dapat memberikan hasil lebih baik dan akurat untuk suatu sistem yang baik. Perkembangan teknologi yang semakin canggih dan sistem yang terkomputerisasi sangat diperlukan dalam segala bidang. Manfaat dari perkembangan teknologi informasi bagi pengguna yang melakukan pengolahan data yang berfungsi menghasilkan informasi yang dibutuhkan secara cepat, tepat dan relevan.

Dalam prakteknya pengembangan Teknologi Informasi (TI) mampu memberikan pengaruh dalam kehidupan masyarakat dan sistem tata kelola pemerintahan. Perubahan yang diharapkan adalah perubahan yang bersifat positif, sehingga menjadi aspek yang menguntungkan untuk kehidupan masyarakat/publik karena dapat meringankan dalam penyelesaian pekerjaan atau persoalan tertentu. Hal ini merupakan salah satu inovasi terbaru yang dibuat oleh pemerintah yakni kebijakan Smart City, Smart City merupakan salah satu strategi pembangunan dan manajemen kota yang dibuat oleh pemerintah kota yang dibuat oleh pemerintah, hal ini sesuai dengan perkembangan zaman dan

teknologi. Smart City merupakan konsep kota cerdas yang dirancang guna membantu kegiatan masyarakat dan memberikan kemudahan dalam mengakses informasi untuk masyarakat. Saat ini dengan era digitalisasi pemerintah menggunakan peluang dengan pemanfaatan aspek Teknologi Informasi (TI) yakni sebagai bentuk optimalisasi peran pemerintah dalam penyediaan layanan publik.

Pemerintah Kabupaten Lombok Barat merupakan salah satu bagian dari pemerintahan yang berada di Kepulauan Nusa Tenggara Barat yang melakukan penerapan e-government di dalam memberi pelayanan publik. Tuntutan pengadaan fasilitas yang layak dan tidak berbelit-belit menjadikan suatu keharusan bagi pemerintah Kabupaten Lombok Barat untuk menerapkan e-government. Saat ini Pemerintah Kabupaten Lombok Barat telah menerapkan e-government dengan melaksanakan program g-online mampu memberikan dampak yang cukup signifikan dalam pengembangan e-government. Akan tetapi dengan berbagai faktor yang ada terutama pengembangan hal teknis dan infrastruktur yang tidak dimbangi dengan strategi dan regulasi yang maksimal, program tersebut mengalami kegagalan dan terbengkalai. Upaya-upaya pemulihan terkait implementasi e-government dilakukan secara bertahap dengan cara mengubah sistem disetiap organisasi pemerintah daerah dengan menggunakan sistem berbasis elektronik. Hingga kemudian muncul masterplan smart city pemerintah Kabupaten Lombok Barat, hal ini juga diperkuat dari komitmen pemerintah daerah yang selanjutnya dituangkan pada Keputusan Bupati Lombok Barat Nusa Tenggara Barat No. 18845/DISKOMINFOTIK/2022 Tentang Pembentukan Dewan Smart City Pemerintah Kabupaten Lombok Barat.

Adanya Masteplan smart city Kabupaten Lombok Barat merupakan bentuk keberlanjutan dan komitmen pemerintah dalam mengimplementasi/ melaksanakan e-government di wilayah pemerintahan Kabupaten Lombok Barat.

Masyarakat di Kabupaten Lombok Barat saat ini menghendaki pelayanan publik yang sesegera mungkin (cepat), efektif, efisien dan tidak berbelit-belit yang diberikan oleh Pemda Kabupaten Lombok Barat (khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil). Oleh karena itu penggunaan/ pemantaatan TI (teknologi informasi) pada pemerintahan atau yang lebih dikenal dengan istilah e-government, dengan demikian akan dapat menjawab mengenai pelayanan yang di inginkan oleh publik/masyarakat. Penerapan e-government dapat meningkatkan kinerja Pemda (Kabupaten Lombok Barat), baik untuk relasi (sektor swasta/publik) antar lingkungan institusi pemerintah, antar pemerintah dengan masyarakat. E-Government dapat untuk memperbaiki suatu proses administrasi serta dapat memberikan masukan yang baik bagi pemerintah sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan publik.

Dari permasalahan tersebut di atas, penulis membatasi penelitian ini dengan lebih berfokus pada kebijakan mengenai aplikasi penerapan Smart goverment dalam memberi pelayanan masyarakat yang masih belum optimal, terutama dikaitkan dengan dengan penggunaan teknologi dan informasi. Berdasarkan uraian tersebut di atas penulis ingin menuangkan dalam bentuk tulisan yaitu :”Penerapan Smart Goverment di Kabupaten Lombok Barat (Studi Kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)”

B. Identifikasi Masalah

1. Masyarakat merasa masih belum optimal menerima layanan Pemerintah
2. Masih terdapat masalah dalam transparansi prosedur pelayanan
3. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang pengurusan data kependudukan dari media sosial

C. Rumusan Permasalahan

1. Bagaimanakah pelayanan smart government di dinas dukcapil kabupaten Lombok Barat ditinjau dari aspek pelayanan public
2. Bagaimanakah pelayanan smart government di dinas dukcapil kabupaten Lombok Barat ditinjau dari aspek Birokrasi yang efisien
3. Bagaimanakah pelayanan smart government di dinas dukcapil kabupaten Lombok Barat ditinjau dari aspek Kebijakan Publik

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk melihat sejauh mana Smart Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari aspek pelayanan publik
2. Untuk melihat sejauh mana Smart Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari aspek Birokrasi yang efisien
3. Untuk melihat sejauh mana Smart Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari aspek kebijakan publik

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat akademis :

Dengan mengetahui Penerapan Smart government di Kabupaten Lombok Barat (Studi Kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) diharapkan dapat memperkaya/ menambah pengembangan ilmu pengetahuan tentang pelayanan publik, teori E- Government , teori smart city/smart government dan kebijakan lainnya yang mendukung.

2. Manfaat secara Praktis

Hasil penelitian ini dimaksudkan/diharapkan dapat menjadi suatu masukan untuk Pemda Kabupaten Lombok Barat untuk :

- a. meningkatkan daya guna dan hasil guna penerapan smart Government yang telah ataupun yang akan direalisasikan.
- b. Meningkatkan pelayanan publik melalui smart Government di Pemda Kabupaten Lombok Barat, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .
- c. mendayagunakan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan menggunakan aplikasi smart Government.