

# **ANALISIS PENERAPAN SMART GOVERNANCE DI KOTA MADIUN**

Britza Yoranica Octaviyani Wahyu Agata, Nunik R. H, Dzunuwanus G. M

**Departemen Ilmu Politik dan Pemerintahn**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> Email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## **ABSTRACT**

*The acceleration of reform requires the government to continue to make improvements to the government system, especially in e-governments. The manifestation of e-governments is the realization of a smart city. Madiun City is one of the cities in Indonesia that has implemented a smart city in its governance. Of the six dimensions of a smart city, smart governance is one of the dimensions recommended as the basis for the success of smart city development. In the 2022 smart city evaluation, Madiun City received a score of 3.64. However, in practice, the applications owned by the Madiun City Government have not fully functioned properly. This study aims to determine and analyze the implementation of smart governance in Madiun City.*

*This study uses a descriptive qualitative research method with the research location at the Madiun City Communication and Information Office. With this method, the data collection techniques used are in-depth interviews, documentation and observation and the data sources used are primary and secondary data sources. The results of interviews, documentation and observations are analyzed in accordance with Boyd Cohen's smart governance theory, namely online public services, technological infrastructure and government openness.*

*The results of the study indicate that the implementation of smart governance in Madiun City has been in accordance with the indicators of online public services, technological infrastructure and government openness. However, there are still problems in each indicator, namely the supporting application for online services is not optimal because it often experiences access disruptions, there is a decrease in the quality of the free wifi provided, ease of access in obtaining data and information and the lack of public knowledge about digitalization. Thus, Madiun City through the implementation of smart governance in the process of realizing a smart city has not provided satisfaction to the community.*

**Keywords: Implementation, Smart City, Smart Governance, Madiun City**

## PENDAHULUAN

Dalam rangka untuk melaksanakan percepatan reformasi birokrasi, pemerintah terus melakukan perbaikan dan pengembangan pada sistem pemerintahan, khususnya pada sistem pemerintahan elektronik yang terintegrasi atau sering disebut dengan *E-Government*. Contoh dari perwujudan adanya *E-Government* adalah terealisasinya *smart city* (Rahmadita, 2018). Menurut Prof. Suhono Harso yang dikutip oleh Siti Widharetno (2017), *Smart city* atau kota cerdas merupakan konsep pengembangan dan pengelolaan perkotaan yang memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) guna menghubungkan, memantau, dan mengelola berbagai sumber daya kota secara lebih efektif dan efisien.

Menurut pakar *smart city*, Winarno, menyatakan bahwa *smart city* bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sehingga lebih cepat dan efisien. Selain itu, konsep dari *smart city* tidak hanya berkutat seputar pelayanan publik dan peningkatan infrastruktur teknologi

saja, tetapi juga mengenai infrastruktur tersebut dapat meningkatkan dan mendorong produktivitas daerah dan daya saing ekonomi (Kemenkominfo, 2017).

*Smart city* pun tidak hanya melulu mengenai teknologi, tetapi juga mengenai cara menyelesaikan masalah dengan cerdas, inovatif dan kreatif untuk mencari penyelesaian masalah perkotaan yang kompleks (Susanto, 2019). Dengan modal utamanya adalah pengembangan pintar, pendekatan pintar, metode pintar dan aplikasi pintar (Zubizaretta dkk, 2016). Untuk mengatasi masalah perkotaan yang kompleks tersebut *smart city* memiliki karakteristik yang selanjutnya menjadi dimensi dari *smart city* untuk mengelola potensi kota. Di Indonesia, Kementerian Komunikasi dan Informatika merekomendasikan model *smart city* yang mencakup enam dimensi, mengacu pada Citiasia Center for Smart Nation.

Keenam dimensi tersebut sebagai berikut :

### a. *Smart Governance*

Mengelola pemerintahan dengan merombak sistem birokrasi yang konvensional agar lebih efisien, cepat, efektif, dan komunikatif,

sambil terus memperbaiki serta meningkatkan kinerja melalui pemanfaatan teknologi dan inovasi. Dimensi ini mencakup tiga unsur utama, yaitu pelayanan, birokrasi dan kebijakan.

#### *b. Smart Branding*

Melakukan inovasi dalam memasarkan daerahnya untuk menciptakan positioning dan nilai jual (*brand value*) sehingga dapat meningkatkan daya saing daerah dengan menerapkan unsur pariwisata, sektor bisnis, dan identitas kota.

#### *c. Smart Economy*

Mewujudkan ekosistem perekonomian yang mendorong ekonomi pada sektor unggulan daerah agar mampu menghadapi tantangan di era informasi. Terdapat tiga unsur dalam dimensi *smart economy*, yaitu ekosistem industri, kesejahteraan masyarakat, dan transaksi keuangan.

#### *d. Smart Living*

Mewujudkan kelayakan taraf hidup masyarakat dengan kelayakan pola hidup, kualitas kesehatan dan moda transportasi. Dalam dimensi ini menerapkan unsur harmonisasi tata ruang wilayah (*harmony*), sarana prasana kesehatan (*health*), dan

sarana prasarana transportasi manusia mau pun barang (*mobility*).

#### *e. Smart Society*

Menciptakan ekosistem sosial dan teknik yang ramah, dinamis serta interaktif, baik secara fisik maupun daring dengan fokus pada pengembangan interaksi komunitas, sistem pembelajaran dan sistem keamanan.

#### *i. Smart Environment*

Memberikan perhatian lebih pada pengelolaan terhadap lingkungan hidup yang berkelanjutan dan bertanggung jawab dalam pembangunan kota yang mana memperhatikan perlindungan lingkungan, pengelolaan sampah dan limbah serta pengelolaan energi.

Implementasi *smart city* di Indonesia sendiri telah banyak diadaptasi di berbagai kota. Indonesia menargetkan pada tahun 2045, setidaknya terdapat 100 kota yang telah mengadaptasi konsep *Smart City* dalam mengelola pemerintahannya. Hal tersebut semakin didukung dengan adanya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2015 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kota Madiun merupakan salah satu kota di Indonesia yang

telah mengadopsi konsep smart city dalam pengelolaan pemerintahannya. Tentu pembangunan yang terjadi didasari oleh peraturan perundang-undangan, yaitu terbit Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 45 Tahun 2022 tentang *Master Plan Smart City Kota Madiun Tahun 2019-2024*. Kota Madiun dalam menjalankan aspek utama yang menjadi komponen *smart city* mempunyai dimensi yang sedikit berbeda dari dimensi yang disebutkan oleh Giffinger, yaitu *smart economy, smart people, smart governance, smart mobility, smart environment*, dan *smart living*.. Dimensi *smart city* di Kota Madiun lebih mengacu pada konsep yang dikembangkan oleh Citiasia Center for Smart Nation, yang mencakup *smart governance, smart branding, smart economy, smart living, smart society, dan smart environment*.

Dari keenam dimensi *smart city* tersebut, *smart governance* direkomendasikan sebagai dasar keberhasilan pembangunan *smart city* (Susanto, 2019). Menurut Scytl (2015) yang dikutip oleh Ahmad Fajar Rahmatullah (2021), perencanaan *smart governance* menjadi salah satu aspek yang

krusial karena *smart city* dimulai dari *smart governance*. Tanpa *smart governance*, mewujudkan *smart city* menjadi hal yang sulit atau bahkan tidak mungkin. *Smart governance* merupakan suatu sistem tata kelola pemerintahan yang berfokus pada transformasi pola birokrasi tradisional menjadi lebih komunikatif, cepat, efisien, efektif, dan terus-menerus melakukan perbaikan secara berkala dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi. *Smart governance* ini memuat tiga elemen inti tata kelola, yaitu pelayanan atau *service*, birokrasi atau *bureaucracy* dan kebijakan atau *policy*.

Kemudian, pelaksanaan *smart governance* di Kota Madiun menurut penelitian yang dilakukan oleh Putri (2021) aplikasi yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Madiun belum sepenuhnya berfungsi dengan baik. Selain itu, masih banyak warga Kota Madiun yang belum mengetahui keberadaan aplikasi online yang telah disediakan oleh pemerintah setempat. Maka dari uraian di atas, fokus penelitian ini akan membahas mengenai penerapan *smart governance* di Kota Madiun yang

memang pada dasarnya memiliki tujuan untuk meningkatkan efisiensi terkait tata kelola pemerintahan Kota Madiun. Dengan demikian, muncul pertanyaan apakah penerapan *smart governance* di Kota Madiun sudah berjalan dengan semestinya untuk pembangunan *smart city*.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk menganalisis objek dengan data dalam wujud pemaknaan suatu fenomena serta keunikan dari suatu objek (Sugiyono, 2018). Tipe penelitian ini bersifat deskriptif. Peneliti berupaya untuk menggambarkan dan menjelaskan fenomena untuk membentuk pemahaman yang lebih dalam mengenai objek yang diteliti. Penelitian ini menggambarkan kondisi dan analisis fenomena yang terjadi sebenarnya di lapangan.

Lokasi penelitian difokuskan pada wilayah administrasi Kota Madiun. Menimbang pihak yang bertanggung jawab atas keberlangsungan *smart city*, terutama pada bidang *smart*

*governance* maka tempat penelitian yang digunakan adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun yang berada di Jalan Perintis Kemerdekaan Nomor 32, Kota Madiun, Jawa Timur. Subjek penelitian yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun yang diambil dari *purposive sampling*, yaitu Plt Subkoordinator Pengembangan Sumber Daya Teknologi Informasi dan Staff Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik. Selain itu, peneliti juga mewawancarai informan dari beberapa masyarakat Kota Madiun untuk membandingkan hasil yang sudah pemerintah paparkan dengan hasil yang dirasakan oleh masyarakat.

Penelitian ini juga memiliki dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. sumber data primer akan didapatkan melalui wawancara langsung dengan informan yang berkaitan. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi secara mendalam mengenai fokus penelitian yang akan dilakukan. Sedangkan, penelitian ini memperoleh data sekunder dari buku, jurnal, dokumen atau pun literatur yang relevan dengan isu yang akan

diteliti. Peneliti menggunakan teknik analisis data dari Miles dan Huberman yang terdiri dari empat tahap, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil dari penelitian ini terbagi ke dalam tiga sub bab, yang mana peneliti akan mengawalinya dengan menjelaskan secara singkat mengenai *smart city* di Kota Madiun, lalu akan dilanjutkan dengan penerapan *smart governance* berdasarkan indikator keberhasilan oleh Boyd Cohen, keterbatasan dalam penelitian yang telah dilakukan.

### ***Smart City* Kota Madiun**

Pelaksanaan konsep *smart city* ini ditandai dengan penandatanganan *Memorandum of Understanding* (MoU) dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika di tahun 2018, kemudian di tahun 2019 barulah pembangunan *smart city* ini dimulai. Pembangunan yang terjadi tentu didasari oleh peraturan perundangan-undangan, yaitu Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 32 Tahun 2020 tentang *Master Plan Smart City* Kota Madiun Tahun 2019-2024. Namun,

adanya Covid-19 menyebabkan terjadinya *refocusing* anggaran, sehingga banyak program dan kegiatan yang tidak berjalan secara optimal. Menimbang hal tersebut, diperlukan penyesuaian program kerja dan kegiatan untuk keberjalanan *smart city* di Kota Madiun. Maka terbitlah Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 45 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Madiun Nomor 32 Tahun 2020 tentang *Master Plan Smart City* Kota Madiun Tahun 2019-2024. Hal tersebut sejalan dengan yang disampaikan oleh Plt Subkoordinator Pengembangan Sumber Daya Teknologi Informasi terkait dengan perubahan *Master Plan Smart City*.

“Pergantian ini karena di Kota Madiun terdapat perubahan *Masterplan* yang didasarkan pada perubahan Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 32 Tahun 2020 ke Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 45 Tahun 2022 tentang *Master Plan Smart City*.”

(Wawancara dengan Plt Subkoordinator Pengembangan Sumber Daya Teknologi Informasi Diskominfo Kota Madiun, 18 November 2024)

Sehubungan dengan perubahan *Master Plan Smart City*

tersebut pembangunan *smart city* di Kota Madiun, pembangunan yang semula menonjolkan ciri khas daerah Kota Madiun sebagai Kota Pecel dan Pendekar dengan adanya *Peceland* karena adanya perubahan terhadap situasi dan kondisi berubah menjadi *Pahlawan Street Center (PSC)*. Perubahan *Master Plan* ini membuat Kota Madiun untuk mengambil langkah yaitu memfokuskan pembangunan *smart city* pada dimensi *smart branding* guna mendorong pembangunan dimensi *smart city* lainnya.

### **Penerapan *Smart Governance* Di Kota Madiun**

Salah satu dimensi yang memiliki peran krusial dalam *smart city* adalah *smart governance*. Menurut Pramuningrum (2017), *smart governance* adalah bagian dari *smart city* yang memiliki fokus pada tata kelola pemerintahan ditandai dengan adanya kerja sama antara pemerintah dengan masyarakat. Dengan adanya *smart governance* ini diharapkan bisa mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, adil, jujur dan demokrasi. Selain itu, diharapkan pula adanya perkembangan terhadap kualitas dan kuantitas layanan publik ke arah

yang lebih baik. Dengan kata lain, *smart governance* menjadi tujuan dari *smart city* yang berkaitan erat dengan pelayanan publik melalui perbaikan berkelanjutan dengan inovasi.

Citiasia Center juga menyebutkan bahwasannya *smart governance* adalah pondasi yang menjadi dasar dari konsep *smart city*. Maka dari itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun dalam pengembangan konsep *smart city* di Kota Madiun mempunyai tanggung jawab atas pengelolaan *smart governance*. penelitian ini akan berfokus pada indikator-indikator penerapan *smart governance* di Kota Madiun berdasarkan teori dari Boyd Cohen yang mana akan dibahas ke dalam sub bab berikut ini

### **Indikator Pelayanan Publik Secara *Online***

Pelayanan publik secara online adalah salah satu indikator penerapan *smart governance* menurut Boyd Cohen. Dalam pelayanan publik secara online aspek utamanya adalah memanfaatkan adanya teknologi digital untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sehingga pelayanan

menjadi lebih mudah untuk dijangkau dan diakses melalui *smartphone* atau pun komputer. Apabila ditelisik pada indikator pelayanan publik secara online, Boyd Cohen menyebutkan pelayanan publik ini mencakup layanan yang bisa diakses oleh masyarakat dengan adanya aplikasi atau *website*. Hal ini sejalan dengan tujuan dari SPBE, yakni pemerintah menyediakan perangkat yang terpadu dan memadai untuk menunjang pelayanan publik.

“Kota Madiun mempunyai layanan SSO yaitu Single Sign On, jadi satu user bisa masuk ke dalam banyak aplikasi. Nama SSO tersebut adalah Mbangun Swarga (Madiun Membangun Sejahtera Bersama Warga). Mbangun Swarga ini menggantikan aplikasi Pendekar yang termuat dalam roadmap smart governance. Di dalam Mbangun Swarga ini, data-datanya terintegrasi dengan berbagai macam layanan publik yang ada di Kota Madiun. Diantaranya Pecel Tumpang, Awak Sigap, Sisdok, Pendekar Kesos, Be Smart, Puskesmas Online, Perizinan dan MASS, E Waris dan Si Caker.”  
(Wawancara dengan Plt Subkoordinator Pengembangan Sumber Daya Teknologi Informasi Diskominfo Kota Madiun, 18 November 2024)

Dari pernyataan Plt Subkoordinator Pengembangan Sumber Daya Teknologi Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun tersebut memperkuat fakta bahwa Kota Madiun telah menerapkan pelayanan publik secara online dengan adanya aplikasi atau website yang menunjang layanan publik. Dapat dilihat bahwasannya Kota Madiun telah mempunyai *Single Sign On* yang bernama Mbangun Swarga. Mbangun Swarga ini merupakan akronim dari Madiun Membangun Sejahtera yang mana Mbangun Swarga ini dibuat untuk menggantikan aplikasi Pendekar yang tercantum dalam *roadmap smart governance* karena adanya perubahan *masterplan*. Mbangun Swarga dapat dikatakan website yang sudah terintegrasi dengan aplikasi atau layanan dari berbagai OPD yang ada. Tujuan dari adanya Mbangun Swarga ini untuk memaksimalkan kemudahan akses masyarakat terhadap layanan yang ada sehingga masyarakat tidak kebingungan dalam mengingat ratusan aplikasi yang ada

“Untuk SSO internal pemerintahan sendiri Kota Madiun ada Manekin,



sedangkan untuk masyarakat Mbangun Swarga.” (Wawancara dengan Plt Subkoordinator Pengembangan Sumber Daya Teknologi Informasi Diskominfo Kota Madiun, 18 November 2024)

Berdasarkan wawancara tersebut, Kota Madiun juga telah mengintegrasikan aplikasi khusus untuk internal pemerintah yang dinamakan dengan Manekin. Manekin ini tidak dapat diakses oleh masyarakat, dan hanya bisa diakses oleh Organisasi Perangkat Daerah saja. Adanya manekin ini memudahkan para OPD dalam menjalankan tugasnya terkait pelayanan, birokrasi dan kebijakan publik. Selain dua *Single Sign On* di atas, yaitu Mbangun Swarga dan Manekin, Kota Madiun juga mempunyai *website smart city*. *Website* tersebut adalah <https://smartcity.madiunkota.go.id/>. *Website smart city* Kota Madiun hanya berisi informasi mengenai penghargaan terkait *smart city* yang telah diterima oleh Kota Madiun dan jenis layanan perdimensi dari *smart city*.

Kemudian dari data yang didapatkan pada saat wawancara di Dinas Komunikasi dan Informasi

Kota Madiun, per November 2024, saat ini Kota Madiun mempunyai 179 aplikasi, tetapi tidak semua aplikasi yang ada bisa diakses oleh masyarakat. Total aplikasi yang dapat diakses oleh masyarakat yang berupa aplikasi untuk pelayanan secara *online* berjumlah 107 aplikasi layanan publik berdasarkan data dari PPID Kota Madiun. Namun, dari 107 aplikasi tersebut masih terdapat aplikasi yang tidak dapat dibuka atau diakses. Aplikasi yang tidak dapat diakses tersebut berjumlah 28 aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwasannya jumlah aplikasi tersebut menunjukkan kuantitas angka saja, karena tidak semua aplikasi dapat dioperasikan. Selain itu, pembuatan dan pengembangan aplikasi di Kota Madiun belum cukup optimal dan tidak memikirkan pemeliharaan serta keberlanjutan agar digunakan secara menyeluruh oleh masyarakat Kota Madiun.

Indikator layanan secara online tidak hanya berfokus pada pelayanan publik, tetapi dalam layanan publik secara online ini pemerintah juga diharuskan untuk memerhatikan dan memonitor kebutuhan masyarakatnya dalam kehidupan sehari-hari. Tujuannya

adalah untuk memperlihatkan kepada masyarakat tata kelola pemerintahan yang *smart* dan ramah terhadap masyarakatnya.

“Untuk aplikasi yang secara spesifik memonitor kebutuhan masyarakat secara langsung belum ada. Tetapi dari pemerintah Kota Madiun sendiri berusaha untuk mengambil data dari masyarakat langsung melalui survey yang mana data tersebut nantinya dapat dilihat pada dashboard.”  
(Wawancara dengan Plt Subkoordinator Pengembangan Sumber Daya Teknologi Informasi Diskominfo Kota Madiun, 18 November 2024)

Dengan hadirnya kebutuhan masyarakat diluar dari pelayanan publik, secara otomatis Pemerintah Kota Madiun diharuskan untuk menyediakan sarana dan prasaran untuk mendukung kebutuhan tersebut baik itu sarana dan prasarana dalam kebutuhan bahan pokok atau pun jasa. Dengan adanya pernyataan dari wawancara di atas, walaupun belum ada aplikasi yang khusus secara spesifik untuk memonitor kebutuhan masyarakat, Pemerintah Kota Madiun saat ini terus mengupayakan untuk memonitor kebutuhan masyarakat melalui survey dan polling.

Boyd Cohen dalam teorinya juga menyebutkan subindikator yang menjadi penyempurna bagi tata kelola *smart governance*, yaitu subindikator pembayaran secara elektronik atau *electronic payment* untuk menunjang layanan publik secara online. Kota Madiun dalam hal ini sudah menerapkan pembayaran secara elektronik dalam pada lingkup sektor publik. Namun, transaksi masih terbatas pada pembayaran yang berfokus pada pajak dan pembayaran melalui QRIS untuk retribusi pasar dan pembayaran jual beli di pasar.

Dari penerapan *smart governance* yang telah berhasil diselenggarakan oleh Kota Madiun, hal yang harus digaris bawahi oleh Pemerintah Kota Madiun adalah literasi digital dari masyarakat yang masih menjadi tantangan utama dalam penerapan *smart governance*. Hal ini dibuktikan dengan tiga dari sembilan informan masyarakat belum mengetahui adanya layanan publik secara *online*.

“ Tidak tau, selama ini saya hanya menggunakan pelayanan publik secara offline atau manual seperti pada saat dulu membuat KTP dan meminta surat izin penelitian di Kesbangpol. “

( Wawancara dengan Dimas Masyarakat Kota Madiun, 26 November 2024)

Sudah seharusnya perlu diadakan sosialisasi maupun edukasi dari pemerintah agar *smart governance* dapat berjalan dengan optimal. Hal ini karena pelayanan publik secara *online* membutuhkan adanya keterbukaan masyarakat dalam kemajuan teknologi sehingga partisipasi masyarakat dalam pelayanan *online* dapat meningkat. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari salah satu informan dari masyarakat yang mengalami kendala dalam mengakses layanan publik.

“Secara pelayanan sebenarnya jadi lebih praktis, tetapi untuk generasi tua seperti saya agak ribet karena kurang memahami cara menggunakan aplikasi dan fitur-fiturnya.”

(Wawancara dengan Pandu Masyarakat Kota Madiun, 26 November 2024)

Dari pernyataan di atas membuktikan bahwasannya masih terdapat masyarakat yang mengalami kesusahan dalam mengakses layanan terutama dalam penggunaan aplikasi. Disisi lain, apabila dilihat dari indikator pelayanan publik secara *online*,

pelayanan yang diberikan oleh Kota Madiun telah memberikan kepuasan dalam mengakses layanan. Hal ini didukung dengan pernyataan dari masyarakat yang mengatakan puas dan dimudahkan karena adanya layanan secara *online*.

“Saya rasa pelayanan online ini efektif ya karena mengubah data di KK tidak harus lagi datang ke kantor, prosesnya juga cepat dan untuk KK yang sudah jadi bisa kita print sendiri, tidak perlu datang ke kantor lagi. Saya merasa puas dari layanan tersebut.”

(Wawancara dengan Putri Kharisma Masyarakat Kota Madiun, 20 November 2024)

Selain pernyataan kepuasan dari masyarakat di atas, terdapat pula informan dari masyarakat yang mengeluhkan bahwasannya pelayanan secara *online* yang diberikan membutuhkan waktu yang cukup lama dalam memproses hasil. Berikut *statement* yang diberikan oleh salah satu masyarakat yang mengakses layanan secara *online* yang membuktikan masih ada keluhan dari masyarakat yang mempermasalahkan terkait kecepatan dalam sebuah pelayanan.

“Kalau untuk penggunaan aplikasinya sih gampang ya, untuk submit data yang dibutuhkan. Namun, verifikasi dari pihak dinasnya yang lumayan lama, butuh waktu sampai satu minggu untuk surat izin penelitian itu jadi. Jadi menurut aku ya nggak ada bedanya antara layanan online dan offline, sama-sama lama prosesnya. Yang membedakan cuma kita bisa ngurus dari rumah itu aja. Cukup puas sih, tapi ya tetap harus diperbaiki sehingga ada perbedaannya layanan ini dilakukan secara online dengan yang offline.”  
(Wawancara dengan Cika Masyarakat Kota Madiun, 20 November 2024)

### **Infrastruktur Teknologi**

Dalam indikator ini, Boyd Cohen mengukur ke dalam tiga subindikator, yaitu adanya *wifi*, *broadband*, dan *sensor* serta sebuah kota bisa mengintegrasikan banyak layanan menjadi terpusat pada satu aplikasi atau *website*. Dalam kasus ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun menjadi sebuah lembaga yang bertanggung jawab terlaksananya *smart governance*.

“Diskominfo ini menjadi ujung tombak untuk pembuatan dan pengembangan aplikasi. Untuk tahapan dan alur pembuatan aplikasi, pembuatan dan

pengembangan aplikasi di Diskominfo sama sesuai standart pembuatan aplikasi pada umumnya. Tidak selesai sampai disitu, Diskominfo juga terus melakukan production dan pemeliharaan.”

(Wawancara dengan Plt Subkoordinator Pengembangan Sumber Daya Teknologi Informasi Diskominfo Kota Madiun, 18 November 2024)

Dari kutipan wawancara tersebut bisa disimpulkan bahwasannya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun memiliki peran yang penting dalam keberjalanan *smart governance* di Kota Madiun melalui penciptaan dan pengembangan *website* serta aplikasi. Tidak hanya sampai disitu, Dinas Komunikasi dan Informatika juga mengelola serta memelihara aplikasi dan *website* yang ada agar dapat terus digunakan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan masyarakat. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun juga mempunyai peran yang krusial dalam memelihara aplikasi agar terus beroperasi untuk menunjang layanan publik terutama dalam hal menjaga aplikasi supaya terhindar dari serangan *cyber* dan *hacker*. Dinas Komunikasi dan Informatika juga bekerja sama

dengan Badan Siber dan Sandi Negara untuk mengamankan data masyarakat pengguna aplikasi di Kota Madiun.

Indikator infrastruktur teknologi dapat diukur dari jumlah persebaran *wifi* yang ada di Kota Madiun. Program *wifi* atau akses internet gratis di Kota Madiun sebenarnya sudah ada sebelum program *smart city* diluncurkan, yaitu sejak tahun 2017. Akses internet gratis ini semakin menyebar luas karena Wali Kota Madiun yang kerap disapa Pak Maidi sangat mendukung program internet gratis. Dari data ter *update* yang didapatkan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun, jumlah titik *wifi* gratis di Kota Madiun telah mencapai 3.244 titik. *Wifi* tersebut tersebar diseluruh kelurahan, sekolah-sekolah, lapak UMKM dan tempat publik lainnya.

Selain akses internet gratis, Boyd Cohen juga menyebutkan subindikator lain yang menjadi pendorong infrastruktur dalam *smart governance*, yaitu *broadband*. *Broadband* digunakan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan internet secara cepat.

*Broadband* di Kota Madiun bukan menjadi infrastruktur utama. Kota Madiun hanya menggunakan koneksi internet dengan *bandwide* 10GB yang pemanfaatannya dikelola dan diatur oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dengan memaksimalkan jaringan internet ke perangkat daerah saat jam kerja dan ke masyarakat setelah jam kerja.

Selain *wifi*, *broadband*, subindikator dari infrastruktur teknologi adalah ketersediaan sensor. Sensor dalam indikator ini mempunyai fungsi untuk membantu pemerintah dalam mendeteksi bencana alam atau pun kemacetan. Dalam hal ini Kota Madiun telah memiliki sensor sebagaimana yang disebutkan oleh Boyd Cohen dalam indikator infrastruktur teknologi.

“Sensor yang digunakan oleh Diskominfo Kota Madiun lebih kearah IoT yang mana untuk penyiraman tanaman, penerangan jalan umum, ada juga smart waste bin. Jadi smart waste bin ini, ditiap kontainer sampah di TPS kita pasang sensor yang berhubungan dengan IoT, yang mengirimkan data seberapa persen isi dari kontainer tersebut. Jadi kalau kontainer tersebut penuh akan ada notifikasi. Selain itu juga ada CCTV.

CCTV tidak hanya CCTV wajah, tetapi juga CCTV crowd detection untuk mendeteksi keramaian. Tidak hanya manusia tetapi juga kendaraan.”

(Wawancara dengan Plt Subkoordinator Pengembangan Sumber Daya Teknologi Informasi Diskominfo Kota Madiun, 18 November 2024)

Infrastruktur teknologi yang dimiliki oleh Kota Madiun secara keseluruhan sudah memenuhi kriteria dari teori yang disebutkan oleh Boyd Cohen apabila berkaca dari apa yang sudah dipaparkan informan. Walaupun infrastruktur yang ada sangat mendukung untuk penerapan *smart governance*, tetapi masih terdapat keluhan yang disampaikan oleh beberapa informan masyarakat Kota Madiun mengenai kemudahan akses, kecepatan internet dan jangkauan dari *wifi* sebagai infrastruktur yang menyokong keberjalanan aplikasi yang ada.

“Ini review jujur ya kak dari saya, jadi dulu waktu awal-awal program ini wifinya lancar dan koneksinya kencang. Tapi semakin kesini susah untuk dikoneksikan ke HP, harus kedepan rumah dan harus dekat dengan routernya. Jadi menurut saya, yang sekarang ini lebih susah dibandingkan yang dulu.

Jangkauan dari wifinya jadi lebih pendek.

(Wawancara dengan Angela Anastasya Masyarakat Kota Madiun, 20 November 2024)

Dari pernyataan informan di atas, bisa dilihat bahwasannya terjadi penurunan kualitas dari *wifi* yang disediakan dari awal peluncuran program *wifi* gratis. Koneksi *wifi* yang semula lancar menjadi lemot dan memiliki jangkauan yang kurang luas. Informan lain juga mengatakan bahwasannya terdapat permasalahan lain, yaitu pada kemudahan akses. Dimana masyarakat harus melakukan *log in* secara berulang pada setiap jam pemakain agar tetap bisa terhubung dengan *wifi* yang ada.

“Menurut saya jangkauan dari wifinya masih kurang luas. Selain itu juga ribet karena harus log in secara terus menerus setiap jamnya. Kecepatan internet juga kurang dan aksesnya internetnya juga dibatasi.”

(Wawancara dengan Nanda Masyarakat Kota Madiun, 26 November 2024)

Dari paparan yang ada tersebut, kemudahan akses untuk *wifi* gratis di Kota Madiun ini dipandang rumit dan ribet oleh masyarakatnya karena

mengharuskan *user* untuk *log in* secara berulang. Hal ini menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna *wifi* gratis.

### **Keterbukaan Pemerintah**

Boyd Cohen sendiri juga menjelaskan bahwasannya untuk mencapai *smart governance* pemerintah harus bisa memiliki keterbukaan akan informasi atau transparansi terhadap masyarakatnya. *Open data* yang dimaksud disini adalah data yang bisa diakses secara bebas oleh masyarakat dan memiliki fungsi bagi masyarakat sehingga bisa disebarluaskan.

Kota Madiun juga terus mendorong transparansi dalam tata kelola pemerintahannya yang mana saat ini Kota Madiun memiliki portal resmi khusus untuk *open data* sehingga dapat meningkatkan kualitas dari tata kelola pemerintah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Portal *open data* yang dimiliki oleh Kota Madiun dapat diakses di [opendata.madiunkota.go.id/](http://opendata.madiunkota.go.id/).

Dengan adanya portal *open data* ini juga sebagai komitmen dari pemerintah dalam mewujudkan

*smart city* di Kota Madiun yang dalam hal ini diwakilkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun melalui PPID atau Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi.

Untuk mendukung keterbukaan informasi yang ada demi mewujudkan *smart governance*, Kota Madiun juga menyediakan layanan untuk pengajuan permohonan data dan informasi publik. Layanan tersebut dapat diakses melalui *website* [ppid.madiunkota.go.id](http://ppid.madiunkota.go.id). Dalam *website* PPID tersebut, masyarakat dapat mengajukan permohonan informasi dan mengajukan pengajuan keberatan apabila permohonannya ditolak. Keterbukaan pemerintah sesuai dengan teori Boyd Cohen juga tidak jauh dari pemerintah yang menyediakan wadah bagi masyarakat untuk memberikan kritik dan saran terkait kebijakan atau pun pelayanan. Kota Madiun sendiri terbuka kepada masyarakatnya dengan menyediakan wadah untuk mengkritik dan memberikan aspirasinya.

“Untuk wadah masyarakat menyampaikan kritik dan saran maupun aduan, sebenarnya semua sudah satu pintu di Awak Sigap. Selain itu, masyarakat juga bisa menyampaikan aspirasi dan sarannya melalui kanal kita lainnya, ada namanya Mas Tambun.” (Wawancara dengan Staff Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Diskominfo Kota Madiun, 18 November 2024)

Di dalam aplikasi Awak Sigap masyarakat bisa menyampaikan kritik serta aduan yang dialaminya. Kritik atau pun aduan tersebut nantinya akan segera direspon oleh OPD terkait. Lalu ada pula layanan Mas Tambun yang merupakan satu kesatuan dalam aplikasi Pecel Tumpang. Dalam layanan tersebut, masyarakat dapat menyampaikan aspirasinya dalam bentuk form yang telah disediakan.

Dalam menjalankan keterbukaan pemerintah, sebagai tolak ukur keberhasilan tersebut, Kota Madiun sudah tiga tahun berturut-turut masuk kategori Badan Publik Informatif Se-Kabupaten/Kota Provinsi Jawa Timur mulai tahun 2021 sampai 2023. Hal ini menunjukkan bahwasannya Kota Madiun sangat

berkomitmen dalam menerapkan *open government* sehingga dapat menciptakan citra pemerintah yang transparan dan akuntabel. Maka dari itu, indikator keterbukaan pemerintah ini sudah sesuai dengan kriteria dengan dibuktikan melalui adanya portal *open data*, *website* PPID Kota Madiun dan layanan Mas Tambun yang diakses secara online. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun sebagai lembaga yang bertanggung jawab terhadap keberjalanan *smart governance* di Kota Madiun berhasil dalam menegakkan keterbukaan pemerintah.

Walaupun Kota Madiun berhasil dalam menerapkan keterbukaan pemerintah dalam *smart governance*, tetapi dari masyarakat Kota Madiun sendiri masih kurang sadar akan pentingnya aspek keterbukaan dibuktikan dengan dari sembilan informan terdapat empat masyarakat yang belum pernah mengakses mengenai informasi atau pun data terkait *open government*.

Padahal Kota Madiun sendiri telah menyediakan portal untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses data dan



informasi terkait pemerintah seperti adanya *open data* Kota Madiun dan *website* PPID. Selain kurangnya partisipasi masyarakat dalam mengakses keterbukaan. Terdapat keluhan dari masyarakat terkait kelengkapan data dan kemudahan dalam mengakses informasi yang disediakan oleh pemerintah.

Melihat dari yang telah dipaparkan mengenai keterbukaan pemerintah di Kota Madiun, transparansi yang diselenggarakan masih kurang karena masih terdapat masyarakat yang susah dalam mendapatkan data dan informasi. Berkaca dari tidak kalah pentingnya indikator *open government* karena berpengaruh pada reputasi pemerintah itu sendiri dan kepercayaan publik. Sudah seharusnya dilakukan sosialisasi secara masif mengenai keberadaan keterbukaan yang telah dilakukan oleh pemerintah melalui portal-portal yang ada.

### **Keterbatasan Penelitian**

Salah satu keterbatasan utama yang dihadapi dalam penelitian ini adalah kesulitan dalam menemukan informan dari masyarakat yang pernah mengakses layanan secara online. Hal ini

disebabkan karena keterbatasan data yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun. Keterbatasan ini memberikan dampak yang signifikan terhadap kemampuan penelitian dalam menghasilkan analisis yang representatif dan mendalam.

Dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika seharusnya menjadi sumber utama terkait data penggunaan layanan online. Namun, fakta di lapangan menunjukkan sistem pendataan yang belum sepenuhnya terintegrasi dan masih terbatas cakupannya. Data yang tersedia hanya mencakup aspek tertentu seperti jumlah pengguna layanan tanpa informasi yang lebih rinci mengenai informasi pengguna, seperti nama, alamat dan nomor telepon. Akibatnya penelitian ini menghadapi kesulitan untuk menemukan masyarakat yang pernah mengakses layanan secara *online*.

### **KESIMPULAN**

Dari penelitian yang telah dilakukan, penerapan *smart governance* di Kota Madiun telah sesuai dengan ketiga indikator dari

Boyd Cohen untuk mewujudkan *smart city*. Dari ketiga indikator, yaitu pelayanan publik secara online, infrastruktur teknologi, dan keterbukaan pemerintah telah berjalan sesuai konsep dibuktikan dengan telah direalisasikan oleh Pemerintah Kota Madiun melalui pengintegrasian aplikasi ke dalam satu *Single Sign On* atau SSO yang bernama Mbangun Swarga dan Manekin. Sudah terdapat pula banyak titik *wifi* gratis yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Pemerintah Kota Madiun juga telah melaksanakan aspek keterbukaan pemerintah dibuktikan dengan adanya portal *open data*. Selain itu, masyarakat juga diberikan wadah untuk menyampaikan aspirasi, kritik dan sarannya melalui aplikasi Mas Tambun dan Awak Sigap. Namun, meskipun penerapan *smart governance* ini telah berjalan sesuai konsep, masih terdapat

permasalahan pada setiap indikator. Pertama, aplikasi penunjang pelayanan *online* belum optimal karena sering mengalami gangguan akses. Kedua, kualitas *wifi* gratis dinilai menurun dan aksesnya dirasa rumit oleh masyarakat. Ketiga, meskipun ada portal *open data*, kemudahan dalam memperoleh data dan informasi publik masih menjadi kendala, ditambah dengan kurangnya kesadaran masyarakat terkait keterbukaan informasi. Keempat, minimnya pengetahuan masyarakat tentang digitalisasi memengaruhi kemampuan mereka dalam mengakses pelayanan publik secara *online* dan partisipasi di ruang digital. Disamping itu, dalam keberjalanannya penelitian ini memiliki keterbatasan untuk menemukan informan masyarakat karena minimnya data pengguna layanan publik yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika

Kota Madiun. Dengan keterbatasan yang ada dalam penelitian ini, adanya program *smart city* terutama pada dimensi *smart governance* masih terdapat berbagai permasalahan walaupun sudah memenuhi semua indikator yang ada. Namun, indikator-indikator yang sudah terpenuhi dan diterapkan tidak berarti apa-apa, apabila dari masyarakat Kota Madiun sendiri tidak bisa merasakan manfaat dari adanya *smart governance*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwasannya upaya-upaya yang telah diberikan Kota Madiun melalui penerapan *smart governance* dalam proses untuk mewujudkan *smart city* belum memberikan kepuasan pada masyarakat.

## **SARAN**

Adapun saran yang dapat peneliti berikan adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota

Madiun melakukan pengembangan dan pemeliharaan pada SSO Mbangun Swarga terutama pada aplikasi-aplikasi yang ada di dalamnya agar tetap dapat diakses oleh masyarakat, melakukan pemeliharaan dan peningkatan terhadap kualitas dari *wifi* gratis sehingga manfaatnya dapat dirasakan secara maksimal oleh masyarakat, melakukan *update* data secara berkala mengenai informasi dan data publik serta melakukan perbaikan terhadap proses pengumpulan data terkait informasi masyarakat pengguna layanan, melakukan sosialisasi digital terutama pada pengenalan dan penggunaan aplikasi yang digunakan untuk menunjang pelayanan secara online karena *smart city* disini akan percuma apabila sasaran dari pelaksanaan *smart city* tidak melek digital.

Selain itu, saran ini juga diberikan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan pengembangan pada aspek pengumpulan data yang lebih komprehensif terkait penggunaan layanan online oleh masyarakat serta lebih fokus secara mendalam pada pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap penerapan

*smart governance* melalui wawancara mendalam dengan kelompok masyarakat seperti pelaku usaha, akademisi, dan masyarakat yang rutin mengakses layanan publik secara *online*.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Mursalim, S. W. (2017). Implementasi Kebijakan Smart City di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(1).
- Putri, S. H. (2021). Implementasi Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 32 Tahun 2020 tentang Masterplan Smart City Kota Madiun Tahun 2019-2024 terkait dalam Program Pengembangan Smart City di Kota Madiun (studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun). *Brawijaya Law Student Journal*
- Rahmatullah, A. F. (2021). Analisis Penggunaan Konsep *Smart Governance* dalam Paradigma *Smart City* di Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur. *International Journal of Demos*, 3(2).
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta.
- Susanto, T. D. (2019). Smart City Konsep, Model, & Teknologi. Surabaya : Institut Teknologi Surabaya.
- Zubizarreta, I., Seravalli, A., & Arrizabalaga, S. (2016). Smart City Concept: What It Is And What It Should Be. *Journal Of Urban Planning And Development*, 142(1).
- Rahmatullah, A. F. (2021). Analisis Penggunaan Konsep *Smart Governance* dalam Paradigma *Smart City* di Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur. *International Journal of Demos*, 3(2).