

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di masa mendatang masyarakat kita jelas akan mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya, kemajuan pesat ilmu pengetahuan dan teknologi serta pengaruh globalisasi. Setidak-tidaknya, kecenderungan ini dapat dilihat dari dua hal yakni *pertama*, kegiatan pembangunan masyarakat sudah semakin luas dan menembus batas-batas administratif. *Kedua*, unit-unit sosial telah tumbuh semakin kompleks dan konsekuensinya kemudian adalah semakin sulitnya menemukan keunikan kultural suatu masyarakat.¹

Daerah perkotaan merupakan konsentrasi penduduk dan berbagai kegiatan ekonomi dan sosial serta administrasi pemerintahan yang terletak pada lahan perkantoran relatif terbatas, meskipun daerah perkotaan mempunyai tingkat produktivitas yang lebih tinggi, ketersediaan prasarana dan sarana, fasilitas pelayanan ekonomi dan sosial serta kemudahan lain yang lebih luas, tetapi terdapat kecenderungan bahwa pembangunan fisik meningkat semakin pesat.²

Menurut sebagian besar pakar perkotaan lebih dua dekade mendatang, penduduk yang bertempat tinggal di daerah perkotaan akan mencapai 60%. Dengan demikian, jelas kiranya bahwa kota-kota yang ada akan mengalami tekanan yang semakin besar untuk memenuhi kebutuhan penghuninya, lapangan

¹ Sunyoto Usman. 2012. *Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. hlm. 03-04.

² Rahardjo Adisasmita. 2006. *Pembangunan Pedesaan dan Perkotaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu. hlm. 01-02.

kerja dan pelayanan.³ Perkembangan kota semakin mengkhawatirkan, akibat pertumbuhan penduduk yang semakin tidak terkendali menimbulkan banyak masalah yang harus diselesaikan dengan cepat. Kehidupan dengan kualitas hidup yang berkualitas merupakan dambaan semua masyarakat.⁴

Seiring dengan kemajuan zaman, kemajuan teknologi pun tak urung juga menjadi suatu terobosan baru yang digunakan oleh kota untuk memberikan layanan yang semaksimal mungkin bagi penduduknya. Sehingga muncul konsep *Intelligent City*, *Ubiquitous City*, *Digital City*, *Wired City*, *Information City*, dan *Smart City*. Deakin dan Allwinkle menyatakan *smart city* ujung dari pengembangan konsep pembangunan dan pengelolaan kota berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Hal yang sama Nijkamp, dkk dalam Chaffers mengatakan *smart city* kota yang mampu menggunakan SDM, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern (*Information and Communication Technology*) untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat.

Smart city dapat didefinisikan menjadi 6 dimensi, yakni *smart economy*, *smart mobility*, *smart environment*, *smart people*, *smart living*, dan *smart governance*. Pada intinya *smart city* harus menggunakan teknologi informasi untuk menjalankan roda kehidupan kota yang lebih efisien. Namun, kenyataannya

³ Hadi Sabari Yunus. 2006. Problematika Kehidupan Kota dan Strategi Menuju Sustainable City. *Jurnal BALAIRUNG* Press Universitas Gadjah Mada. ISSN 0215-076X. Edisi 40. hlm 24.

⁴ Hendro Muliarto. 2015. *Konsep Smart City; Smart Mobility*. SAPPK-MPWK: Institut Teknologi Bandung. hlm. 01-02.

juga tidak hanya berkaitan dengan teknologi semata, akan tetapi sebuah kombinasi antara teknologi baru dengan pola pikir cerdas menggunakan teknologi dalam suatu organisasi.⁵

Mengenai hal tersebut, maka sudah menjadi tanggung jawab dan tugas bersama pemerintah Kota Gorontalo untuk memberikan pelayanan dan perencanaan pembangunan serta suatu pemberdayaan yang baik bagi masyarakat, sebagaimana telah di atur dalam peraturan pemerintah Kota Gorontalo nomor 65 tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal (lembaran negara Republik Indonesia tahun 2005 nomor 150, tambahan lembaran negara Republik Indonesia nomor 4585).⁶

Kota Gorontalo sebagai ibukota Provinsi Gorontalo memiliki peran dan kedudukan penting sebagai barometer pembangunan daerah dan kemajuan Gorontalo keseluruhan. Sebab di satu sisi kota mutlak dengan tumpuan persoalan, terutama pertumbuhan penduduk karena statusnya sebagai daerah urban, kualitas air, energi, dan transportasi.

Salah satu acuannya ialah perencanaan pembangunan akan mengacu pada perencanaan pembangunan yang terarah dan mengarah koridor *smart city* akan terus berproses. Dalam pengembangan perkotaan lebih khusus Kota Gorontalo

⁵ Dwita Widyaningsih. 2013. Kota Surabaya Menuju Smart City. *Tesis* Program Studi Magister Perencanaan Kota dan Daerah Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. hlm. 02.

⁶ Lihat. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Gorontalo 2014-2019. hlm. 01-03.

memiliki beberapa karakteristik, paradigma kebijakan serta isu sosial yang berkelanjutan⁷.

Pemerintah Kota Gorontalo di bawah kepemimpinan Walikota dan Wakil Walikota telah menetapkan kebijakan konsep pembangunan kota sebagai *smart city* biasa dikenal dengan kota cerdas. Di Kota Gorontalo *smart city* memiliki akronim: *Sejahtera, Maju, Aktif, Religius, dan Terdidik* yang disingkat (SMART) telah diemban sebagai Visi Kota Gorontalo. *Sejahtera*; Kota Gorontalo memiliki *Human Development Index* atau indeks pembangunan manusia yang baik. *Maju*; pembangunan Kota Gorontalo lebih maju ditandai dengan pembangunan infrastruktur dan tingkat perekonomian masyarakat yang baik.

Kemudian, *Aktif*; pemerintah dan masyarakat Kota Gorontalo lebih aktif dalam bekerja dan berusaha. *Religius*; pemerintah dan masyarakat Kota Gorontalo memiliki ketaatan tinggi kepada agama dan adat istiadat setempat. *Terdidik*; pemerintah dan masyarakat Kota Gorontalo mengalami pencerahan dan proses pencerdasan melalui pendidikan formal maupun non formal, serta memiliki wawasan ilmu pengetahuan dan teknologi, kecakapan/keterampilan baik dalam bentuk *life skill* dan *soft skill*.⁸

Pemerintah Kota Gorontalo telah membuat *master plan* akan sistem aplikasi *smart e-government* sebagai bagian pemerintah dalam penguatan pelayanan dan mampu mengakomodir kebutuhan masyarakat secara aktif. Modul

⁷ Rusman. 2014. *Buah Pena Sang Guru; Smart City Memaknai Visi Pemkot Gorontalo dan Membangun Optimisme*. Gorontalo: Press PGRI Gorontalo. hlm. 01-04.

⁸ Lihat. *Progress Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Satu Tahun Kepemimpinan Walikota dan Wakil Walikota Gorontalo Tahun 2014-2015*. hlm. BAB I-3.

sistem *smart* e-government dilengkapi berbagai item-item pilihan dalam suatu aplikasinya.⁹

Berdasarkan perihal di atas, dikarenakan begitu luas pembahasan *smart city*, maka yang menjadi objek pengukuran terdapat pada dimensi *smart government*. Peran *stakeholder* dan berbagai pihak, dalam peningkatan kapasitas dan pelayanan seperti perangkat pemeritahan, kesehatan, pendidikan, sanitasi, dan program gratis lahir sampai mati yang diemban pada visi SMART. Sehingga kualitas dan kepuasan pelayanan dari pemerintah dan berbagai pihak kepada masyarakat, sebagai bagian mengedepankan *smart city* Kota Gorontalo.

Hal ini tentunya menjadi prioritas Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo. Di mana indikator SDM yang ada sekitar 112 orang telah berkontribusi diberbagai bidang pemerintahan sebagai faktor pendukung dan proaktifnya dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan kepada masyarakat. Sistem pelayanan secara manual kepada masyarakat telah diimbangi dengan adanya sistem teknologi untuk meningkatkan kecepatan dan kecerdasan suatu pelayanan.¹⁰

Sehingga paradoks inilah yang kemudian hendak diungkap dalam penelitian ini mengenai pengaruh program *smart city* terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo Provinsi Gorontalo. Dengan suatu pendekatan yang mampu mengukur dan menganalisis permasalahan yang ada, berdasarkan kaidah-kaidah kelimuan dan penelitian lapangan. Terlepas dari

⁹ Lihat. *Master Plan Smart City 2015-2020 Kota Gorontalo*. hlm. 131.

¹⁰ Lihat. Kecamatan Kota Tengah Dalam Angka 2014. hlm. 13.

kedudukan yang mengikat tentang program *smart city* baik formal maupun non formal.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diuraikan di atas maka identifikasi masalah yang di angkat dalam objek penelitian ini yaitu:

- 1.2.1 Seberapa besar pengaruh program *smart city* Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo yang diukur tingkat kepuasan masyarakat pada indikator pelayanan publik.
- 1.2.2 Sejauh mana peran pemerintah dalam program *smart city* untuk meningkatkan kepuasan masyarakat Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah di atas maka rumusan masalah yang di angkat dalam objek penelitian ini yaitu: seberapa besar pengaruh program *smart city* terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo Provinsi Gorontalo?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dalam penelitian ini yaitu:

- 1.4.1 Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh program *smart city* Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo yang diukur tingkat kepuasan masyarakat pada indikator pelayanan publik.

- 1.4.2 Untuk mengetahui sejauh mana peran pemerintah dalam program *smart city* untuk meningkatkan kepuasan masyarakat Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

Beranjak dari tujuan penelitian sebagaimana tersebut di atas maka diharapkan penelitian ini akan memberi manfaat atau kontribusi sebagai berikut :

- 1.5.1 Secara teoritis, bagi penulis hasil penelitian ini merupakan wahana untuk melatih dan mengembangkan pengetahuan akan pembangunan konsep *smart city* melalui karya ilmiah.
- 1.5.2 Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan pengenalan dan pengembangan *smart city* sebagai dasar dalam penerapan tata kelola kota pada umumnya yang lebih efektif dan efisien, khususnya Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo.
- 1.5.3 Secara akademis, bagi masyarakat Fakultas Ilmu Sosial penelitian ini diharapkan mampu menyumbangkan khazanah ilmiah dan pengetahuan tentang pengaruh program *smart city* terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo.
- 1.5.4 Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan masyarakat tentang program *smart city* yang di ukur pada tingkat kepuasan masyarakat khususnya Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo.
- 1.5.5 Bagi instansi terkait, penelitian ini dijadikan bahan referensi pertimbangan dalam mengeluarkan kebijakan terkait *smart city*.