

SKRIPSI

**INOVASI PENERAPAN *CITIZEN REPORTING SYSTEM*
DALAM MEWUJUDKAN *SMART CITY* DI KOTA MAKASSAR**

AHMAD FARHAN

E011 18 1012



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

MAKASSAR

2022



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

Ahmad Farhan (E011181012), Inovasi Penerapan *Citizen Reporting System* Dalam Mewujudkan *Smart City* di Kota Makassar. xv + 126 Halaman + 9 Gambar + 11 Tabel + 67 Pustaka + Lampiran, dibawah bimbingan Dr. Suryadi Lambali, MA dan Drs. Lutfi Atmansyah, MA.

Citizen Reporting System merupakan kegiatan dan aktifitas warga yang secara aktif melaporkan beberapa insiden, kejadian atau masalah yang mereka saksikan. Penelitian ini berfokus pada NTPD (Nomor Telepon Panggilan Darurat) *Call Center* 112 sebagai salah satu layanan yang ditawarkan dalam *Citizen Reporting System* di Kota Makassar.

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan inovasi layanan NTPD *Call Center* 112 di Kota Makassar. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang bersifat deskriptif dimana jenis data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi secara langsung di lapangan, sedangkan data sekunder bersumber dari data yang diperoleh dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar dengan menggunakan lima atribut inovasi menurut Rogers (1995) yaitu, keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati.

Penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum penerapan inovasi layanan NTPD *Call Center* 112 di Kota Makassar berjalan dengan baik, dilihat dari pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Kota Makassar.

Kata Kunci: Inovasi, *Citizen Reporting System*, NTPD *Call Center* 112.



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRACT

Ahmad Farhan (E011181012), Innovation in Application of Citizen Reporting System in Realizing Smart City in Makassar City. xv + 126 Pages + 9 Pictures + 11 Tables + 67 Bibliography + Appendix, under the guidance of Dr. Suryadi Lambali, MA and Drs. Lutfi Atmansyah, MA.

Citizen Reporting System is an activity and activity of citizens who actively report incidents, incidents or problems they witness. This study focuses on NTPD (Emergency Call Telephone Number) Call Center 112 as one of the services offered in the Citizen Reporting System in Makassar City.

In general, this study aims to analyze the implementation of service innovations for NTPD Call Center 112 in Makassar City. The method used in this research is descriptive qualitative where the type of data consists of primary data obtained through interviews and direct observations in the field, while secondary data is sourced from data obtained from the Makassar City Communication and Information Office using five innovation attributes by Rogers (1995) namely, relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and Observability.

This study shows that in general the implementation of the NTPD Call Center 112 service innovation in Makassar City is going well, judging from the services provided that are in accordance with the needs of the people in Makassar City.

Keywords: Innovation, Citizen Reporting System, NTPD Call Center 112.



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

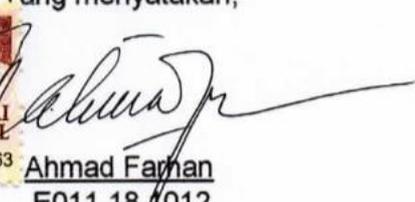
Nama : Ahmad Farhan
NIM : E011181012
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang : S1

Menyatakan bahwa skripsi berjudul "Inovasi Penerapan *Citizen Reporting System* dalam Mewujudkan *Smart City* di Kota Makassar" adalah benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dalam daftar pustaka.

Makassar, 06 Juni 2022

Yang menyatakan,




Ahmad Farhan
E011 18 1012



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Saya bertandatangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Farhan
NIM : E011 18 1012
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Inovasi Penerapan *Citizen Reporting System* dalam Mewujudkan *Smart City* di Kota Makassar

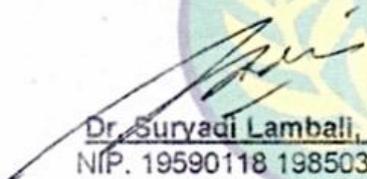
Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan sesuai dengan saran Tim Penguji Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

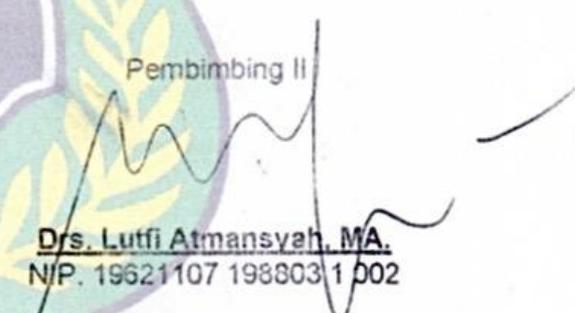
Makassar, 06 Juni 2022

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

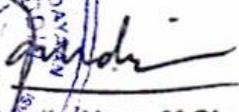

Dr. Suryadi Lambali, MA.
NIP. 19590118 198503 1 006


Drs. Lutfi Atmansyah, MA.
NIP. 19621107 198803 1 002

Mengetahui,

Departemen Ilmu Administrasi,




Dr. Nurdin Nara, M.Si.
NIP. 19630903 198903 1 002



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ahmad Farhan
NIM : E011 18 1012
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Inovasi Penerapan *Citizen Reporting System* dalam
Mewujudkan *Smart City* di Kota Makassar

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Penguji Skripsi Program Sarjana
Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Hasanuddin pada hari **Senin, 13 Juni 2022**.

Makassar, 13 Juni 2022

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Suryadi Lambali, MA.
Sekretaris Sidang : Drs. Lutfi Atmansyah, MA.
Anggota : 1. Dr. Badu Ahmad, M.Si.
2. Drs. Nelman Edy, M.Si.



(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullah wabarakatuh

Pertama dan yang paling utama, tiada kata yang pantas penulis haturkan selain puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang karena perkenan dan ridho-Nyalah pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Inovasi Penerapan *Citizen Reporting System* Dalam Mewujudkan *Smart City* di Kota Makassar” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Tidak terluput sholawat serta salam senantiasa penulis curahkan ke haribaan Nabi Muhammad SAW. Rasul Agung yang tak pernah mengenal lelah membawa risalah kebenaran agar dapat mengantarkan manusia dari kehidupan yang biadab menuju kehidupan yang penuh adab seperti sekarang ini. Dalam pembuatan dan proses penyusunan skripsi ini, penulis begitu menyadari terdapat banyak kekurangan yang jauh dari kesempurnaan dikarenakan keterbatasan ilmu, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki. Olehnya itu, penulis dengan tangan terbuka menerima saran dan kritikan yang membangun untuk penyempurnaan karya ini kedepannya.

Dalam penyelesaian skripsi ini begitu banyak pihak yang mendukung dan menjadi penyemangat penulis. Maka melalui kesempatan yang berbahagia ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada keluarga penulis utamanya kepada ayah dan ibunda tercinta, **Sulaeman** dan **Hj. Nur Asmi** yang tak henti-hentinya memberi dukungan baik moral maupun material kepada penulis, begitupun kepada kedua adik penulis, **Iqlima Purnama** dan **Adilah Ramadhani S.** yang senantiasa menjadi penghibur di kala penulis merasa jenuh dalam menyusun skripsi ini. Sekiranya seluruh jasa tersebut ditampakkan, tentu penulis tak dapat membalas seluruhnya begitu besarnya jasa-jasa mereka terhadap penulis. Dengan hati yang tulus dan penuh harap, penulis mendoakan semoga mereka senantiasa dalam lindungan Allah SWT. Aamiin.

Selain itu, selama menempuh pendidikan dan menyusun skripsi ini, penulis memperoleh bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka dari itu

sebagai ungkapan rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. **Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA.** selaku Rektor Universitas Hasanuddin pada masanya.
2. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc.** selaku Rektor Universitas Hasanuddin dan Para Wakil Rektor beserta staf.
3. **Prof. Dr. Armin, M.Si.** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dan Para Wakil Dekan beserta staf.
4. **Dr. Nurdin Nara, M.Si.** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang senantiasa membina dan menasehati penulis.
5. **Dr. Muhammad Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P.** selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang senantiasa memberi kelancaran administratif kepada penulis selama menempuh studi.
6. **Dr. Suryadi Lambali, MA.** selaku Dosen Penasehat Akademik dan Dosen Pembimbing I yang sejak awal perkuliahan tak henti-hentinya memberi nasehat, motivasi, dan arahan untuk penulis dengan penuh kesabaran. Penulis paham walau di tengah kesibukan dan jadwal yang begitu padat, beliau senantiasa meluangkan waktunya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Olehnya itu, penulis sekali lagi berterima kasih akan jasa Bapak dan berharap semoga Bapak senantiasa dilindungi dan diberkahi oleh Allah SWT.
7. **Drs. Lutfi Atmansyah, MA.** selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa membimbing, mengarahkan, dan memberi masukan terhadap penulis meskipun di tengah kesibukannya, beliau senantiasa meluangkan waktunya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Olehnya itu, penulis sekali lagi berterima kasih akan jasa Bapak dan berharap semoga Bapak senantiasa dilindungi dan diberkahi oleh Allah SWT.
8. **Dr. Badu Ahmad, M.Si.** selaku Dosen Penguji dalam Seminar Proposal dan Ujian Skripsi. Sekali lagi terima kasih atas saran perbaikan dan masukan yang telah diberikan selama penyusunan skripsi ini.

9. **Drs. Nelman Edy, M.Si.** selaku Dosen Penguji dalam Seminar Proposal dan Ujian Skripsi. Sekali lagi terima kasih atas saran perbaikan dan masukan yang telah diberikan selama penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh **Dosen Departemen Ilmu Administrasi FISIP UNHAS** atas segala ilmu dan nasehat yang telah diberikan untuk penulis selama lebih dari 3 tahun. Semoga ilmu yang diberikan senantiasa bermanfaat dan berberkah bagi penulis.
11. Seluruh **Staff Departemen Ilmu Administrasi FISIP UNHAS** (Ibu Rosmina, Ibu Darma, Pak Lili, Ibu Mantasia, dan Ibu Nurbaya) atas pelayanan dan kenyamanan yang telah diberikan kepada penulis selama menjalani studi.
12. **Pegawai Sub Bagian Kemahasiswaan FISIP UNHAS** (Ibu Ija, dan Pak Ancu) yang telah memberi kelancaran bagi penulis dalam pengurusan berkas kemahasiswaan, menerima penulis untuk magang, dan senantiasa mendengarkan curahan hati penulis selama ini.
13. **Mahyuddin, S.STP., M.A.P.** selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar beserta seluruh jajaran stafnya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di kantor Bapak. Tanpa dukungan Bapak beserta staf sulit rasanya untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
14. **HUMANIS FISIP UNHAS** yang telah menjadi tempat belajar, berproses, dan tempat penulis memperoleh begitu banyak pengalaman berorganisasi dan cara beradaptasi dengan dunia luar. Serta telah menjadi wadah penulis untuk mengembangkan potensi di kampus.
15. **Departemen Keilmuan dan Penalaran “Dekape Family” HUMANIS FISIP UNHAS** (Indrah Anugrah Wijaya, Wahyuli Rahman, S.A.P, Siti Khadijah Amalia, Yunita Talib, Andi Reski Apriani, S.A.P, Ahmad Dyandi Prilasandi, Riswal Andika, Naylawati Bachtiar, dan Asriana) yang telah menjadi *partner* handal dalam segala kondisi selama kepengurusan.
16. **Presidium “Kabinet Bersama” HUMANIS FISIP UNHAS** (Sulfadli, Irmadamayanti, Haslinda Hanafing, Ardikasari, Hasan Mawardi, Hairil Amran, Dien Fakhur Razi, Muh. Fadli Azhimiasgar, dan Nurdiyanti Sufriadi) yang telah menjadi kawan debat demi mencari solusi terbaik selama memimpin kepengurusan.

17. **UKM LDM Ibnu Khaldun FISIP UNHAS** yang sejak awal perkuliahan begitu sabar dan istiqomah dalam menebar kebaikan dan memberi nasehat termasuk kepada penulis.
18. **UKM PRISMA FISIP UNHAS** yang bersedia menjadi wadah bagi penulis dalam mengembangkan minat kepenulisannya.
19. **IMM EKSOTIK UNHAS** yang tak henti-hentinya mendorong penulis dalam memperluas jejaringnya di luar kampus.
20. Teman-teman **KKN Gelombang 106 (BIRKAN 2)** Kota Makassar yang senantiasa menebar keceriaan dan pengalamannya di Posko Daya yang tak terlupakan selamanya.
21. Rekan "**Kampus Mengajar Angkatan I**" (Tenti Fajrah Ihsani MJ, Siti Khairunnisa E, Desfi Sarianti Anton Rante, Nurul Syawalia, Ria Rahmi, dan Safira Fauzianingsih) yang telah menjadi mitra kerja sama yang baik selama pelaksanaan program.
22. Rekan "**Pertukaran Mahasiswa Merdeka Angkatan I**" (Kharyadi, Riski, Raihani, Diva, Maria, dan Sita) yang telah berbagi cerita, keseruan, dan pengetahuan baru sehingga dapat menambah wawasan dan pengalaman penulis. Terima kasih atas canda tawa dan suka duka yang telah dirasakan bersama selama di perantauan.
23. Keluarga Baru saya di **Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara Jawa Tengah** yang telah menerima penulis dengan sepenuh hati saat melakukan pertukaran mahasiswa. Terima kasih atas hubungan harmonis lagi menyenangkan yang telah dirajut hingga saat ini. Seluruh pelayanan yang telah diberikan akan penulis kenang selama-lamanya.
24. "**Tomanurung Team**" KBKM Kemdikbudristek RI (Firman dan Namirah, S.A.P) yang telah bersama-sama mengurus pikiran untuk menemukan dan menerapkan ide yang terbaik selama mengikuti perlombaan.
25. **Yayasan Hadji Kalla, Yayasan Salim, dan Pemuda Semangat Bantu Bangsa (PSBB) Indonesia** yang telah memberikan bantuan finansial dan program pembinaan yang sangat membantu penulis selama menjalani perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan yang telah terjalin antara Koordinator Wilayah di seluruh Indonesia dan rekan penerima beasiswa lainnya selama ini.

26. Angkatan **LENTERA 2018** tersayang, terima kasih atas kekompakan, suka duka yang telah dilalui bersama, canda tawa yang telah mengisi hari-hari penulis sejak awal pertemuan di kampus. Semoga rasa persaudaraan dan kekeluargaan yang terjalin selama ini tetap berlanjut selamanya. Sukses selalu untuk ke 87 teman tercinta penulis kedepannya.
27. Angkatan **MIRACLE 19, PENA 20, dan LEGION 21** yang telah kebersamai penulis selama menyelesaikan studi di kampus.
28. Kawan "**RK**" yang senantiasa mengeluarkan humor-humor di luar dugaan sehingga penulis merasa terhibur sejak awal perkuliahan.
29. Sabahat "**Berbagi Kebahagiaan**" (Firman, Febi Febrianti, Musdalifah, dan Gita Winika Putri) yang senantiasa berbagi kebahagiaan, canda tawa, dan tentu dengan lelucon khasnya yang penulis akan kenang sepanjang waktu.
30. Saudara **Firman, Indrah Anugrah Wijaya, Dien Fakhur Razi, dan Rahmat Hidayatullah KM.AS** yang telah penulis anggap seperti saudara sendiri. Terima kasih atas kesetiaan, kepedulian, kesabaran, dan waktu yang telah kalian luangkan untuk mendengarkan curahan hati dan pikiran penulis sejak awal perkuliahan hingga saat ini. Sukses selalu untuk kalian semua.
31. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas bantuan dan doanya. Semoga segala yang diupayakan demi kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, mendapat balasan yang besar dari Allah SWT.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan terkhusus bagi para pembaca yang budiman. Mohon maaf atas segala kekurangan. Terima kasih.

Makassar, 8 Mei 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	6
I.3 Tujuan Penelitian.....	7
I.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
II.1 Konsep Inovasi.....	8
II.1.1 Pengertian Inovasi.....	8
II.1.2 Pengertian Inovasi dalam Pelayanan Publik.....	9
II.1.3 Jenis-Jenis Inovasi.....	14
II.1.4 Tingkatan-Tingkatan Inovasi.....	15
II.2 Konsep Pelayanan Publik.....	16
II.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	16
II.2.2 Asas dan Pola Pelayanan Publik.....	19
II.2.3 Standar Pelayanan Publik.....	22
II.3 Konsep <i>Good Governance</i>	23
II.3.1 Pengertian <i>Good Governance</i>	23
II.3.2 Prinsip <i>Good Governance</i>	24
II.3.3 Tujuan <i>Good Governance</i>	26
II.4 Konsep <i>Citizen Reporting System</i>	27

II.4.1 Pengertian <i>Citizen Reporting System</i>	27
II.4.2 Indikator <i>Citizen Reporting System</i>	27
II.4.3 Layanan Aplikasi <i>Citizen Reporting System</i>	29
II.5 Konsep <i>Smart City</i>	32
II.5.1 Pengertian <i>Smart City</i>	32
II.5.2 Indikator <i>Smart City</i>	35
II.5.3 Unsur dan Faktor-Faktor <i>Smart City</i>	37
II.6 Penelitian Terdahulu	39
II.7 Kerangka Berpikir	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
III.1 Pendekatan Penelitian	41
III.2 Lokasi Penelitian	41
III.3 Jenis dan Sumber Data	42
III.3.1 Jenis Penelitian	42
III.3.2 Sumber Data	42
III.4 Informan	43
III.5 Teknik Pengumpulan Data	43
III.6 Teknik Analisis Data	44
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	47
IV.1 Gambaran Umum Kota Makassar.....	47
IV.1.1 Kondisi Geografis	48
IV.1.2 Kondisi Administratif	50
IV.1.3 Kondisi Demografis	51
IV.1.4 Visi dan Misi.....	52
IV.2 Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar	53
IV.2.1 Tugas Pokok dan Fungsi.....	54
IV.2.2 Susunan Organisasi	55
IV.2.3 Kondisi Sumber Daya Perangkat Daerah.....	57
IV.2.4 Tujuan dan Sasaran	61
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
V.1 Mekanisme Pelayanan <i>Citizen Reporting System (Call Center 112)</i>	68

V.2 Atribut Inovasi.....	72
V.2.1 <i>Advantage Relative</i> (Keuntungan Relatif).....	72
V.2.2 <i>Compatibility</i> (Kesesuaian)	77
V.2.3 <i>Complexity</i> (Kerumitan).....	82
V.2.4 <i>Trialability</i> (Kemungkinan Dicoba)	87
V.2.5 <i>Observability</i> (Kemudahan Diamati)	89
BAB VI PENUTUP	93
VI.1 Kesimpulan	93
VI.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Komponen <i>Smart City</i>	33
Gambar II.2	Bagan Kerangka Berpikir.....	40
Gambar IV.1	Peta Wilayah Kota Makassar	49
Gambar IV.2	Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Makassar.....	51
Gambar IV.3	Struktur Organisasi Diskominfo Kota Makassar.....	57
Gambar V.1	Alur Pelayanan NTPD <i>Call Center</i> 112	69
Gambar V.2	Suasana Keseharian di UPTD War Room Kota Makassar.....	75
Gambar V.3	Tampilan Layanan 112 <i>Whatsapp Fast Respons</i>	79
Gambar V.4	Suasana Pemantauan Layanan NTPD <i>Call Center</i> 112.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Laporan Terhadap Instansi di Kota Makassar	5
Tabel IV.1	Luas Wilayah Kota Makassar	50
Tabel IV.2	Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan.....	58
Tabel IV.3	Jumlah Pegawai Berdasarkan Non-PNS	59
Tabel IV.4	Jumlah Pegawai Berdasarkan Kepangkatan	60
Tabel IV.5	Jumlah Pegawai Berdasarkan Eselon	60
Tabel IV.6	Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	60
Tabel V.1	Jumlah Laporan yang Diteruskan oleh NTPD <i>Call Center 112</i>	67
Tabel V.2	Jumlah Panggilan yang masuk Berdasarkan tingkat keseriusan.....	85
Tabel V.3	Perbandingan antara jumlah panggilan terjawab dengan panggilan iseng.....	86
Tabel V.4	Jumlah Panggilan yang Masuk Berdasarkan Tingkat Keterjawaban	90

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Dewasa ini, teknologi informasi tidak hanya dimanfaatkan untuk mempermudah manusia dalam berkomunikasi sehari-hari. Lebih dari itu, manusia terus memperluas fungsi dari teknologi yang sebelumnya memberikan kemudahan bergeser pada keinginan untuk menyediakan kenyamanan bagi setiap penggunanya. Sejatinya, teknologi merupakan pengembangan sebuah sistem yang terdiri dari alat, mesin, material, serta proses yang diharapkan dapat menolong manusia menyelesaikan masalahnya (Indrayani, 2012). Berangkat dari pengertian tersebut, teknologi informasi merupakan hal yang tidak dapat dipungkiri keberadaannya bahkan perkembangannya pun adalah keniscayaan di era sekarang ini.

Sebagaimana tujuan dasar dari pemanfaatan teknologi informasi yaitu membantu manusia dalam menyelesaikan permasalahannya, manusia pun memutuskan untuk mengadopsi penggunaan teknologi informasi ke dalam dunia pemerintahan. Hal itu juga sejalan dengan animo masyarakat yang begitu tinggi untuk mendesak pemerintah agar segera membenahi sistem informasi publik yang begitu kaku menuju sebuah sistem yang lebih sederhana dan fleksibel. Oleh karena itu, pengelolaan teknologi informasi pemerintah (*e-Government*) diharapkan dapat menjawab kecemasan dan memberi kepastian bagi masyarakat terhadap pelayanan yang akan diberikan. Penggunaan *e-Government* yang tepat akan membuat masyarakat dan pemerintah mampu berkomunikasi lebih mudah, terjangkau, dan efektif, dalam konteks pelayanan publik.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah akan meningkat (Vassilakis, 2004), partisipasi masyarakat pun akan mengalami kenaikan (Lytras, 2006), akuntabilitas birokrasi lebih baik (Eyob, 2004), serta terwujudnya transparansi (Eyob, 2004; Iyer, 2006; Tran, 2004; dan Wescott, 2005) ketika *e-Government* dilaksanakan secara tepat akurat, dan profesional. Selain itu, dari sisi pemerintah, proses dalam mengambil keputusan akan lebih tepat, akurat, dan aman (Holden, SH., dan Millet, L.I., 2005). Sehingga, perilaku aparat dan masyarakat dalam hal pengelolaan urusan publik dapat berubah menjadi lebih baik dikarenakan hadirnya *e-Government* dalam mengatasi permasalahan pelayanan bagi masyarakat (Premkumar, 2006; Brown dan Venkatesh, 2005).

Berdasarkan ketentuan Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009, terdapat 8 asas yang digunakan oleh pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik diantaranya asas kepentingan umum, keprofesionalan, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Sedangkan dalam keterbukaan informasi publik, pemerintah mengacu pada 6 asas yaitu asas transparansi, aksesibel, cepat, tepat waktu, murah, dan sederhana (pasal 2 ayat 1 dan 3, UU No. 14 Tahun 2013). Kedua asas tersebut secara filosofis menggambarkan keinginan pemerintah untuk mewujudkan *Good Governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun penyelenggaraan pelayanan publik tingkat daerah, konfigurasi aturan dan pelaksanaannya dilakukan oleh pemerintah daerah. Hal ini sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang pada prinsipnya memberikan kewenangan bagi pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pelayanan publik sesuai kemampuan daerah masing-masing.

Menurut Dirks (2010) setengah dari populasi penduduk di dunia menempati daerah perkotaan. Hal ini membuktikan bahwa kota mampu memenuhi kebutuhan manusia yang tentunya didukung oleh berbagai sumber daya yang ada. Lebih jauh, kota memiliki karakteristik unik yaitu bergerak lebih cepat. Senada dengan Dirks, Bakici, dkk (2013) dan Chourabi, dkk (2011) menyatakan hampir 50% masyarakat dunia lebih memilih untuk tinggal di kota. Hal itu menyebabkan kepadatan kota semakin meningkat dengan banyaknya manusia yang melakukan urbanisasi sehingga memunculkan berbagai masalah yang kompleks (Johnson, 2008).

Deakin dan Al Waer (2012) dan Townsend (2013) mengatakan bahwa *smart city* timbul karena penggunaan cerdas informasi digital, seperti dalam bidang kesehatan manusia, pendidikan, dan mobilitas penggunaan energi dimana teknologi merupakan salah satu komponen penting dalam membangun sebuah pengaturan atau sistem dari *smart city* atau kota cerdas. Pada dasarnya warga kota mendambakan kebutuhannya dapat terpenuhi seperti kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, keamanan, hingga tersedianya moda transportasi umum yang memudahkan segala aktivitas dimana semua hal itu merupakan tugas pengelola kota untuk mewujudkannya (Evelin, dkk dalam Hasibuan dan Sulaiman, 2019). Dari berbagai masalah tersebut, maka membangun *smart city* adalah jalan yang diambil untuk menyelesaikan masalah yang ada di kota, di sisi lain memastikan keadaan kota lebih layak ditempati jika berkaca pada makin tingginya penambahan penduduk di kota yang ada di seluruh dunia. Dalam mewujudkan *smart city* atau kota cerdas diperlukan pemahaman yang tinggi terkait apa saja konsep yang diperlukan untuk membangun *smart city* (Chourabi, dkk, 2011).

Kota Makassar merupakan salah satu daerah urban di Indonesia yang pada tahun 2035 diprediksi akan mengalami peningkatan populasi masyarakat secara drastis yakni mendekati angka 40% (Perdue, 2018). Hal ini tentu menjadi salah satu tantangan bagi pemerintah kota dalam menyelenggarakan berbagai kebijakannya termasuk pelaksanaan pelayanan publik yang lebih responsif, profesional, dan memuaskan. Memiliki visi yaitu menjadi “Kota Dunia”, sejatinya memberikan konsekuensi bagi pemerintah kota agar dapat mendesain langkah-langkah strategis untuk mewujudkan visi tersebut. Salah satu konsep unggulan dalam visi itu adalah merekonstruksi Kota Makassar menjadi “Kota Cerdas” (*smart city*). *Smart city* sebenarnya sudah diperkenalkan tahun 2009 yang lahir di saat dunia dilanda krisis ekonomi yang begitu kacau tahun 2008. Konsep ini mengandalkan teknologi informasi dan komunikasi secara terintegrasi untuk meningkatkan efisiensi tata kelola perkotaan taraf hidup, serta keberlangsungan hidup masyarakat kota.

Partisipasi dan keterlibatan masyarakat dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi sangat krusial (Nabatchi, dkk, 2017; Wu dan Jung, 2016). Sehingga harapan kota Makassar untuk menjadi salah satu *smart city* di Indonesia sangat bergantung pada tingkat partisipasi masyarakatnya. Untuk mencapai hal itu, diperlukan sebuah sub-sistem yang dapat mengakomodir masyarakat dalam menyampaikan permasalahan yang dihadapi kepada pemerintah kota. Salah satu caranya adalah dengan menerapkan *Citizen Reporting System* (sistem pelaporan masyarakat).

Pelaporan masyarakat merupakan salah satu upaya pemerintah dalam memberikan akses bagi masyarakat untuk terlibat secara langsung dan aktif dalam setiap perubahan ke arah yang lebih baik dan terencana. Tidak jarang pemerintah

dalam membuat sebuah kebijakan atau program, kurang memperhatikan kehendak dari masyarakat yang merupakan sasaran dari kebijakan pemerintah nantinya. Ketika harapan masyarakat tidak sesuai dengan kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah, maka hal tersebut akan menimbulkan kurangnya partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan yang dilakukan pemerintah. Lebih jauh, apabila hal tersebut dibiarkan dalam jangka waktu tertentu, maka akan menimbulkan antipati dari masyarakat yang akhirnya dapat berujung pada sikap *distrust* (ketidakpercayaan) terhadap pemerintah. Sehingga kegiatan pelaporan yang dilakukan oleh masyarakat secara berkala, harus mendapat perhatian khusus bagi pemerintah sehingga kedepannya masyarakat tidak merasa diabaikan dan senantiasa memberi dukungan terhadap kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah.

Tabel I.1: Jumlah Laporan Masyarakat Terhadap Instansi Terkait di Kota Makassar

No	Instansi Terlapor	Jumlah Laporan
1	Dinas Pendidikan	22
2	Dinas Sosial	12
3	Dinas Pendudukan & Catatan Sipil	3
4	Dinas Kesehatan	1
5	Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu	1
6	Dinas PKM	1
7	Dinas Pertanahan	1
8	BKPSDM	1
9	Badan Kesbangpol	1
Jumlah		43

Sumber: Ombudsman Kota Makassar, 2020

Oleh karena itu, penelitian ini mengeksplorasi salah satu indikator penting dari keterlibatan dan partisipasi publik yang berfokus pada *Citizen Reporting*

System (CRS) di Kota Makassar. Untuk mengetahui sejauh mana penerapan CRS, peneliti akan meneliti beberapa layanan yang berkaitan dengan pelaporan di Kota Makassar diantaranya: Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112, *Smart* RT/RW, dan aplikasi *Qlue*.

Namun setelah ditelusuri lebih jauh, layanan Pemerintah Kota Makassar yang masih berjalan hingga saat ini hanya Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112. Adapun layanan *Smart* RT/RW, pemerintah kota beranggapan bahwa para ketua RT/RW dinilai telah paham dengan alur pelayanan yang ada dalam aplikasi *Smart* RT/RW sehingga pemerintah kota memutuskan untuk tidak melanjutkan pelaksanaan layanan *Smart* RT/RW bagi para Ketua RT/RW di lingkup Kota Makaassar. Sama halnya dengan aplikasi *Smart* RT/RW, *Qlue* juga dipastikan tidak dilanjutkan pelaksanaannya dikarenakan biaya yang diperlukan dalam pengembangan aplikasi ini begitu mahal sehingga setelah dilakukan percobaan selama satu tahun, Pemerintah Kota Makassar tidak melanjutkan penerapan layanan *Qlue* disebabkan tidak adanya pengalokasian dana untuk program ini.

1.2 Rumusan Masalah

Untuk melihat sejauh mana inovasi *Citizen Reporting System* dan tantangannya di kota Makassar, maka beberapa pertanyaan penelitian diajukan untuk menjawab persoalan tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *Citizen Reporting System* di Kota Makassar?
2. Apa saja faktor yang mendukung dan menghambat penerapan *Citizen Reporting System* dalam mewujudkan *Smart City* di Kota Makassar?

1.3 Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan penerapan *Citizen Reporting System* di Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat penerapan *Citizen Reporting System* dalam mewujudkan *Smart City* di Kota Makassar.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan melakukan penelitian ini penulis berharap adanya manfaat yang diperoleh sebagai bahan pembelajaran dan informasi yang bersifat ilmiah untuk masyarakat luas serta *stakeholder* terkait. Adapun manfaat yang diharapkan yaitu:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis, pegiat ilmu pengetahuan, dan masyarakat luas tentang *Citizen Reporting System* dalam konteks *Smart City* di kota Makassar serta dapat menjadi rujukan dan memperkaya khazanah keilmuan khususnya bagi yang ingin meneliti tentang *Citizen Reporting System* (CRS).

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan alternatif yang sifatnya praktik bagi pihak yang berkepentingan agar mampu merefleksi serta mengevaluasi program yang dikeluarkan oleh pemerintah khususnya penerapan *Citizen Reporting System* di Kota Makassar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1. Konsep Inovasi

II.1.1. Pengertian Inovasi

Secara harfiah, "Inovasi" atau *innovation* berasal dari bahasa latin yakni *innovare* yang artinya Perubahan atau pembaharuan. Secara sederhana, inovasi artinya berubah menjadi sesuatu yang baru. Demikian juga Muluk (2008) mengatakan inovasi berarti mengubah sesuatu hal sehingga menjadi hal yang baru. Salah satu penulis buku inovasi yang sangat terkemuka, Rogers (1995) menjelaskan bahwa inovasi sebagai "*an idea, practice, or object perceived as new by the individual or other unit of adopter.*" Dari definisi yang dijelaskan, inovasi diartikan sebagai suatu ide, gagasan, praktik, atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal baru yang oleh seseorang atau kelompok dijadikan sebagai rujukan untuk diadopsi. Sehingga dari penjelasan diatas, inovasi secara sederhana menunjukkan sesuatu yang berwujud (*tangible*) maupun yang tidak berwujud (*intangible*).

Adapun menurut terminologi umum diterangkan bahwa inovasi merupakan sebuah ide atau gagasan kreatif yang diimplementasikan untuk menyelesaikan tekanan dari suatu masalah yang dihadapi. Menurut Metcalce (dalam Zuhriyati dkk, 2012) memandang inovasi sebagai sistem yang menghimpun berbagai institusi yang berbeda untuk berkontribusi secara bersama maupun personal dalam mengembangkan dan mendifusi berbagai teknologi baru dan menyediakan kerangka kerja (*framework*) dimana pemerintah bertugas untuk membentuk dan menerapkan kebijakan-kebijakan dalam rangka mempengaruhi proses inovasi.

Definisi lain mengenai inovasi dipaparkan oleh Zangwill dalam Ellitan dan Lina (2009), yang menjelaskan bahwa inovasi merupakan salah satu indikator penting dalam mencapai keunggulan kompetitif. Dalam buku Hutagalung dan Hermawan (2018) menyebutkan bahwa inovasi dapat diartikan sebagai “proses” atau “hasil” yang dikembangkan dan dimanfaatkan melalui mobilitas pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman untuk menciptakan atau membenahi sebuah produk yang dapat memberikan nilai yang lebih berarti. Ketika inovasi tidak tercipta, maka organisasi akan mati. Organisasi yang melakukan inovasi secara terus-menerus akan mendapatkan keuntungan berupa eksistensi, kredibilitas, serta simpati di kalangan masyarakat. Pada akhirnya dengan menerapkan inovasi yang strategis, maka hal tersebut akan memunculkan keunikan di setiap produk atau layanan yang dihasilkan oleh suatu organisasi.

Definisi lain mengenai inovasi dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, dimana inovasi didefinisikan sebagai kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan untuk mengembangkan penerapan praktis terkait nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru dalam menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi.

II.1.2 Pengertian Inovasi dalam Pelayanan Publik

Ditinjau secara khusus, pengertian inovasi dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan dari inisiatif pendekatan, metodologi dan atau alat baru dalam menyelenggarakan

pelayanan bagi masyarakat (Suwarno, 2008). Dari pengertian ini, diketahui bahwa inovasi pelayanan publik tidak harus diartikan sebagai upaya menyimpang dari prosedur yang telah ada, melainkan upaya dalam menafsirkan dan menyesuaikan aturan mengikuti keadaan setempat dan kebutuhan di saat itu. Inovasi di sektor publik merupakan salah satu jalan dan bahkan menjadi "*breakthrough*" untuk mengatasi kebuntuan organisasi di sektor publik. Karakteristik sektor publik yang statis dan kaku harus mampu dicairkan melalui hentakan inovasi. Hal ini tidak terlepas dari dinamika eksternal organisasi dan tuntutan perubahan di masyarakat dengan kualitas literasi yang sangat baik, tidak mustahil apabila muncul kesadaran (*awareness*) yang tinggi akan hak yang harus mereka peroleh.

Mulgan dan Albury (2003), mengungkapkan bahwa inovasi yang sukses pada hakikatnya merupakan hasil dari kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang diperoleh dari pengembangan empiris dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil yang dicapai. Dalam berinovasi, Robbins (1994) memfokuskan tiga hal utama dalam pengembangan inovasi diantaranya yang pertama gagasan baru yaitu suatu olah pikir dalam mengamati sebuah fenomena yang terjadi. Dalam hal pendidikan, gagasan baru ini dapat berupa penemuan dari suatu pemikiran, gagasan, ide, dan sistem sampai pada kemungkinan gagasan yang mengkristal, dalam artian gagasan yang telah diajukan dapat ditindak lanjuti sebagai cikal-bakal produk atau layanan yang akan diciptakan. Kedua produk dan jasa yaitu hasil lanjutan dari gagasan baru yang telah tercipta dan ditindaklanjuti dengan berbagai aktivitas, kajian, penelitian, dan percobaan sehingga dapat melahirkan konsep yang lebih konkret dalam bentuk produk dan jasa yang siap dikembangkan dan diimplementasikan termasuk hasil inovasi di bidang pendidikan. Adapun hal terakhir adalah upaya perbaikan yaitu

usaha sistematis untuk melakukan penyempurnaan dan melakukan perbaikan (*improvement*) secara komprehensif sehingga buah dari inovasi tersebut dapat dirasakan manfaatnya.

Menurut Levitt dalam Ahmad (2013), inovasi adalah perpaduan dari 5 komponen inovasi yang meliputi:

1. *Strategy and Customers*, yaitu pemerintahan harus tahu kapan, dimana, serta bagaimana inovasi itu akan dijalankan.
2. *Measures and Performance*, pemerintah harus mengetahui bagaimana cara mengukur keberhasilan inovasi yang dilakukan.
3. *Process and Infrastructure*, apakah inovasi yang akan dilakukan sifatnya sementara atau permanen yang tak terpisahkan dari organisasi.
4. *People*, bagaimana budaya organisasi yang ada dapat memahami inovasi yang akan diterapkan.
5. *Technology*, bagaimana pemerintah mampu memanfaatkan “alat” dalam melakukan inovasi.

Dalam menerapkan inovasi, ada beberapa atribut yang melekat pada inovasi tersebut. Atribut inovasi sebagaimana yang dimaksud, dijelaskan oleh Rogers (1995) diantaranya sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif, bahwa sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang telah diterapkan sebelumnya. Selalu ada nilai kebaruan yang mencirikannya sehingga dapat dibedakan dengan apa yang telah diciptakan sebelumnya.

2. *Compatibility* atau Kesesuaian. Inovasi juga memiliki sifat menyesuaikan dengan inovasi yang digantinya, dalam artian inovasi sebelumnya tidak serta merta ditinggalkan begitu saja, kendati faktor biaya yang dibutuhkan tidak sedikit, inovasi yang lama juga telah menjadi bagian dari proses transisi menuju inovasi baru yang diharapkan. Disisi lain hal ini juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi yang akan dijalankan agar berjalan lebih cepat dan sesuai yang diinginkan.
3. *Complexity* atau Kerumitan. Karena sifatnya yang baru, tentu inovasi memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan inovasi yang telah diterapkan sebelumnya. Namun karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada akhirnya tidak menjadi masalah penting bagi organisasi dalam menjalankan inovasi tersebut.
4. *Trialability* atau Kemungkinan untuk Dicoba. Bahwa inovasi akan diterima apabila telah diuji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang terdahulu. Maka sebuah inovasi harus melewati fase “uji publik” dimana setiap orang atau pihak yang mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.
5. *Observability* atau Kemudahan Diamati. Penting dalam inovasi agar dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Menurut Zimmerer (2008) terdapat tiga indikator inovasi produk diantaranya:

1. Perubahan Desain

Perubahan desain merupakan serangkaian tahapan yang dilakukan untuk mencapai hasil berupa perbaikan atau penyempurnaan dari desain sebelumnya. Hal ini dilakukan agar pelayanan yang diberikan dapat semakin adaptif dan responsif, mengikuti keinginan dari masyarakat akan pelayanan ideal yang seharusnya diberikan oleh pemerintah.

2. Inovasi Teknis

Inovasi teknis merupakan pengenalan suatu teknologi baru, pelayanan yang baru, serta cara-cara lainnya yang memiliki ciri kebaruan. Dalam indikator ini, inovasi tidak hanya dilakukan pada tahap konsep atau gagasan, tetapi meliputi berbagai hal teknis dalam gagasan atau ide inovatif tersebut.

3. Pengembangan Produk

Pengembangan produk adalah upaya organisasi untuk senantiasa menciptakan produk-produk layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, yang tentunya dapat bermanfaat dan semakin memudahkan masyarakat dalam memperoleh layanan dari pemerintah. Semakin banyak pengembangan produk layanan yang dilakukan oleh pemerintah, maka semakin besar harapan masyarakat akan peningkatan kualitas pelayanan di sektor pemerintahan.

Adapun Robbins (1994) menguraikan beberapa ciri-ciri dari inovasi diantaranya:

1. Memiliki kekhasan/ khusus artinya suatu inovasi memiliki ciri yang unik baik dari segi ide, program, tatanan, sistem, maupun kemungkinan hasil yang diharapkan.
2. Memiliki ciri atau unsur kebaruan, dimana inovasi harus memiliki karakteristik sebagai suatu karya dan buah pemikiran yang memiliki kadar orisinalitas dan kebaruan.
3. Program inovasi diterapkan melalui program yang telah direncanakan, dengan pengertian bahwa suatu inovasi dilakukan melalui suatu proses yang tidak tergesa-gesa, melainkan dipersiapkan secara matang dengan program yang jelas, terarah, dan direncanakan terlebih dahulu.
4. Inovasi yang diluncurkan memiliki asas, tujuan, dan program yang terarah dalam mencapai apa yang diinginkan, termasuk strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

II.1.3 Jenis-Jenis Inovasi

Menurut Halvorsen, dkk (2005), terdapat beberapa tipologi inovasi di sektor publik diantaranya:

1. *A new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang dibenahi), misalnya layanan kependudukan berbasis *online*.
2. *Process innovation* (inovasi proses), misalnya perubahan dalam proses pemberian layanan atau produk.

3. *Administrative innovation* (inovasi bersifat administratif), contohnya penggunaan instrumen kebijakan baru sebagai implikasi dari perubahan kebijakan.
4. *System innovation* (inovasi sistem), adalah sistem baru atau perubahan yang sifatnya mendasar dari sistem yang ada sebagai contoh pembentukan organisasi baru atau bentuk baru dari kerja sama dan interaksi.
5. *Conceptual innovation* (inovasi konseptual), adalah perubahan yang terjadi pada *outlook*, sebagai contoh manajemen air terpadu atau *mobility leasing*.
6. *Radical change of rationality* (perubahan radikal), bahwa radikal yang dimaksud adalah pergeseran persepsi dan mental dari pegawai instansi pemerintah yang cenderung tajam, kritis, dan konstruktif.

II.1.4. Tingkatan-Tingkatan Inovasi

Level dalam inovasi menunjukkan besar kecilnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang berlangsung. Dalam bukunya, Muluk (2008) mengatakan bahwa kategori level inovasi menurut Mulgan dan Albury (2003) terdiri dari tiga level yaitu:

- a. Inovasi inkremental, artinya inovasi yang terjadi diprediksi akan membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Lazimnya, sebagian besar inovasi berada pada level ini dan jarang sekali mengantarkan perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Walau demikian, inovasi level ini memainkan peran yang penting dalam pembaruan sektor publik. Hal itu dikarenakan pembaruan terjadi dari skala kecil yang dapat diterapkan secara terus menerus dan

mendukung pelayanan yang responsif akan kebutuhan lokal maupun perorangan, serta mendukung nilai tambah uang (*value for money*).

- b. Inovasi radikal, sesuai dengan namanya, inovasi di level ini menghendaki perubahan secara mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang begitu baru dalam proses keorganisasian dan pelayanan. Inovasi jenis ini paling jarang ditemukan dalam organisasi karena memiliki resiko yang sangat besar disamping memerlukan dukungan politik yang luar biasa. Inovasi ini diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata khususnya pada kinerja pelayanan publik dalam rangka memenuhi harapan pengguna layanan yang sudah lama terabaikan.
- c. Inovasi transformatif atau sistemik, yakni level inovasi yang membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan mentransformasi seluruh sektor, dan secara dramatis mengubah keorganisasian. Waktu yang lebih lama dibutuhkan dalam menerapkan level inovasi ini guna memperoleh hasil yang diinginkan. Pada level ini juga, dibutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya, dan organisasi.

II.2 Konsep Pelayanan Publik

II.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong untuk menyediakan segala hal yang diperlukan oleh orang lain yang diterjemahkan sebagai perbuatan melayani. Sedangkan kata publik, secara etimologis, berasal dari bahasa Inggris, yaitu “*public*” yang berarti masyarakat, umum, rakyat umum, orang banyak, dan keperluan umum. Dalam bahasa Indonesia, publik artinya

orang banyak (umum). Dengan demikian, pelayanan publik adalah kegiatan membantu masyarakat (*stakeholders*) dalam rangka memperoleh pelayanan yang terkait dengan kepentingan umum (orang banyak).

Pelayanan umum oleh Moenir (2015) didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atas sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, olehnya itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan dituntut untuk bekerja secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dinyatakan bahwa pengertian Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai pelayanan publik dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Adapun menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, pemerintah mengelompokkan pelayanan ke dalam tiga jenis pelayanan yaitu, (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, (3) pelayanan jasa (Kepmen PAN Nomor 58

Tahun 2002). Pengelompokan jenis layanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan.

Diantara pendapat ahli yang memberi definisi terkait pelayanan publik diantaranya:

1. Widodo (2001) pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.
2. Lewis dan Gilman (2005) menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas dalam pelayanan yang diberikan akan menimbulkan kepercayaan kepada masyarakat terkait pelayanan yang diberikan.
3. Sinambela (dalam Pasolong, 2013) mendefinisikan pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.
4. Robert (dalam Maryam, 2016) yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah: "Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban".

5. Sellang (2016) 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.

Aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat untuk mewujudkan kesejahteraan sosial. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah oleh karena masyarakatlah yang memberikan pemasukan untuk negara dalam bentuk pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya. Selain pemerintah, pelayanan publik ternyata dapat juga diberikan oleh pihak swasta dan pihak ketiga, yaitu organisasi nonprofit, relawan, serta lembaga swadaya masyarakat (LSM). Ketika penyelenggaraan publik tertentu diserahkan kepada pihak ketiga, maka pemerintah berkewajiban untuk memastikan terbentuknya regulasi, jaminan, keamanan, kepastian hukum, dan lingkungan yang kondusif.

Dari berbagai definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil konklusi bahwa yang dimaksud pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara publik yang memiliki kepentingan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan guna menghadirkan kepuasan bagi masyarakat sebagai bentuk pemenuhan haknya sebagai warga negara.

II.2.2 Asas dan Pola Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah memberikan asas-asas pelayanan yang harus dipenuhi guna memastikan

pelayanan yang diberikan dapat memberi kepuasan bagi pengguna jasa. Diantara asas-asas tersebut yaitu:

- a. Kepentingan Umum. Bahwa pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/ atau golongan
- b. Kepastian hukum. Merupakan jaminan agar hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan dapat terwujud
- c. Kesamaan hak. Tidak diskriminatif, artinya dalam menyelenggarakan pelayanan tidak diperkenankan membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, serta status ekonomi
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban. Berbeda dengan kesamaan hak, keseimbangan yang dimaksud adalah antara pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing
- e. Keprofesionalan. Pemberi pelayanan harus mempunyai kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- f. Partisipatif. Mendorong masyarakat berperan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Egaliter. Bahwa seluruh warga negara berhak memperoleh perlakuan dan pelayanan yang sama dan adil.
- h. Keterbukaan. Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi terkait pelayanan yang diinginkan.

- i. Akuntabilitas. Dalam menyelenggarakan pelayanan, prosesnya harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Kemudahan terhadap kelompok rentan harus diberikan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu. Setiap jenis pelayanan harus diselesaikan tepat waktu sesuai prosedur pelayanan yang ditetapkan.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Seluruh jenis pelayanan dilakukan secara mudah, cepat, dan terjangkau.

Berdasarkan Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ada empat pola yang diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

- a. Pola fungsional. Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan tugas, fungsi, dan wewenang yang diberikan.
- b. Pola terpusat. Pola pelayanan publik yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggaraan pelayanan kepada yang bersangkutan.
- c. Pola terpadu. Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua, yaitu:
 - 1) Terpadu satu atap, adalah pola pelayanan terpadu yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Adapun terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat maka tidak perlu disatukan.

- 2) Terpadu satu pintu, merupakan pola pelayanan yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi beragam jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses sehingga perlu dilayani melalui satu pintu.
- d. Pola gugus tugas. Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

II.2.3 Standar Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur
- d. Jangka waktu penyelesaian
- e. Biaya/tarif
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
- h. Kompetensi pelaksana
- i. Pengawasan internal
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- k. Jumlah pelaksana
- l. Jaminan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman dari bahaya serta resiko keragu-raguan.
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

II.3 Konsep Good Governance

II.3.1 Pengertian Good Governance

Good Governance merupakan istilah dari kata dalam bahasa Inggris yang secara sederhana diartikan sebagai tata pemerintahan yang baik. Jika dikupas lebih dalam, arti “*good*” dalam *good governance* menurut *United Nations Development Program* (UNDP) dalam Mardiasmo (2009) merupakan nilai yang menjunjung tinggi keinginan masyarakat, kemandirian, memiliki daya guna dan hasil guna dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai suatu tujuan, beserta aspek fungsional dan pemerintahan yang dilaksanakan secara efektif dan efisien.

Adapun *governance* menurut Daniri (2006) secara harfiah sering diterjemahkan sebagai “pengaturan”. Sedangkan dalam konteks *good governance*, *governance* biasa diistilahkan sebagai “tata pamong”, atau penadbiran (serapan kata Melayu). Menurut Cadbury dalam Jubaedah (2007), menegaskan bahwa *governance* sangat berhubungan dengan upaya untuk mempertahankan keseimbangan antara tujuan ekonomi dengan sosial serta antara tujuan individual dengan tujuan bersama dari suatu organisasi atau entitas usaha.

Mengenai terminologi *governance*, Addink dalam Bakry (2010) telah memberikan pemahaman yang begitu lengkap bahwa *governance* merupakan cara-cara penyelenggaraan kekuasaan, pengawasan, pemerintah, dan pengaturan. Dua pengertian lainnya mengenai *governance* yaitu pertama: tindakan, proses, atau kekuasaan memerintah; kedua: negara sebagai pihak yang diperintah. Serta pengertian tambahan lainnya mengenai *governance* adalah

pihak atau institusi yang menciptakan institusi pemerintah untuk dan tindakan mengatur; tindakan memerintah dan cara-cara dalam menjalankan kewenangan.

Dari pemahaman yang diberikan oleh Addink, maka unsur dari *governance* terdiri dari pemerintah yang mewakili *authority (state of being governing)*, rakyat dan pihak swasta yang mewakili *state of being governed*. Ketiga unsur tersebut merupakan elemen penting dalam menjalankan sebuah negara (Rahman, 1971).

Sedangkan *good governance* menurut *World Bank* dalam Mardiasmo (2009) didefinisikan sebagai penyelenggaraan manajemen pembangunan yang kuat dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, menghindari kekeliruan dalam mengalokasikan dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, penegakan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political framework* bagi keberlangsungan aktivitas usaha. *United Nations Development Program (UNDP)* dalam Mardiasmo (2009) memberikan pengertian *good governance* sebagai penerapan kewenangan dalam mengelola berbagai urusan penyelenggaraan negara baik secara politik, ekonomi, maupun administratif di semua tingkatan.

II.3.2 Prinsip Good Governance

Untuk memahami *good governance* secara komprehensif diperlukan pemahaman atas prinsip-prinsip yang terkandung di dalamnya. Hal ini dimaksudkan agar pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya, memiliki acuan untuk mengukur sejauh mana capaian yang telah dilakukan. Adapun prinsip-prinsip *good governance* menurut UNDP dalam Mardiasmo (2009) meliputi:

1. *Participation*. Masyarakat terlibat secara aktif dalam pembuatan kebijakan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam hal ini melalui lembaga perwakilan sebagai wadah penyalur aspirasi masyarakat. Partisipasi ini dibangun atas dasar kebebasan berserikat yang bersifat konstruktif.
2. *Rule of law*. Konstruksi hukum yang adil dan diterapkan tanpa pandang bulu bagi seluruh warga negara.
3. *Transparency*. Keterbukaan lembaga-lembaga sektor publik dalam menyampaikan informasi serta *disclosure* yang diberikan harus dapat dipahami dan dipantau oleh masyarakat.
4. *Responsiveness*. Lembaga-lembaga publik harus cepat dan tanggap dalam melayani masyarakat.
5. *Concensus orientation*. Orientasi yang harus diwujudkan adalah kemaslahatan masyarakat secara luas.
6. *Equity*. Setiap masyarakat mempunyai kesempatan yang sama untuk memperoleh keadilan dan kesejahteraan.
7. *Efficiency and Effectiveness*. Pengelolaan sumber daya publik seluruhnya mengacu pada asas berdaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif).
8. *Accountability*. Setiap aktivitas yang dilakukan harus dipertanggungjawabkan kepada publik.
9. *Strategic vision*. Baik penyelenggara pemerintah maupun masyarakat harus memiliki visi jauh ke depan.

Prinsip-prinsip yang disebutkan oleh UNDP tersebut menekankan bahwa pemerintahan yang baik dapat terwujud, ketika penyelenggaraan pemerintahan dilaksanakan secara efektif dan efisien, bertanggung jawab pada publik, menjaga

soliditas pemerintah, serta memelihara hubungan yang seimbang antara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat.

II.3.3 Tujuan Good Governance

Berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi, memuat tujuan dari *good governance* sebagai berikut:

1. Birokrasi yang bersih, adalah birokrasi yang sistem dan aparaturnya bekerja berdasarkan aturan dan koridor nilai-nilai yang dapat mencegah timbulnya berbagai tindak penyimpangan dalam melaksanakan tugasnya seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme.
2. Birokrasi yang efisien, efektif, dan produktif, adalah birokrasi yang dalam menjalankan tugasnya, mampu memberikan dampak kerja positif (manfaat) bagi masyarakat dengan tepat, cermat, berdaya guna dan tepat guna (hemat waktu, tenaga, dan biaya).
3. Birokrasi yang transparan, adalah birokrasi yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia Negara.
4. Birokrasi yang melayani masyarakat, adalah birokrasi yang memberikan pelayanan prima kepada publik bukan justru meminta dilayani masyarakat.
5. Birokrasi yang akuntabel, adalah birokrasi yang bertanggung jawab atas segala proses dan kinerja atau hasil akhir dari program maupun kegiatan yang dilakukan, terkait dengan pengelolaan dan pengendalian sumber daya dan pelaksanaan kebijakan untuk mencapai tujuan.

Pada akhirnya, *good governance* didesain agar berorientasi pada proses, sistem, prosedur, dan peraturan yang membuat suatu organisasi pemerintah bertindak dengan kerangka atau panduan yang telah ditentukan dalam rangka untuk mencapai tujuan yang diinginkan dengan meningkatkan efektivitas dan efisiensi demi tercapainya keadilan dan kesejahteraan bagi seluruh warga negara.

II.4 Konsep *Citizen Reporting System*

*II.4.1 Pengertian *Citizen Reporting System**

Citizen reporting (pelaporan warga) adalah konsep yang sangat luas, meliputi seluruh kegiatan dan aktifitas warga dimana mereka secara aktif melaporkan beberapa insiden, kejadian atau masalah yang mereka saksikan. Sistem pelaporan warga ini bertujuan untuk melibatkan komunitas masyarakat baik dalam hal pelaporan maupun pengumpulan data yang kemudian dapat dianalisis untuk pengambilan keputusan dalam menyelesaikan masalah publik. Melalui sistem ini, publik didorong untuk secara sukarela (*voluntary*) memberikan informasi kepada pemerintah untuk dikumpulkan dan dianalisis terkait fenomena pelayanan yang terjadi sehingga *outcome* dari proses ini diharapkan berdampak baik untuk masyarakat luas. Dengan kata lain, *citizen reporting system* (CRS) ditujukan untuk membangun alur komunikasi dan kerja sama antara pemerintah dan masyarakat agar berjalan lebih baik, utamanya dalam hal kebijakan, manajemen dan pelayanan publik.

*II.4.2 Indikator *Citizen Reporting System**

Masalah atau kejadian yang dilaporkan umumnya erat kaitannya dengan kepentingan umum. Dalam konteks ini, kita dapat membedakan *citizen reporting* berdasarkan dua parameter; (1) tingkat urgensi, dan (2) motivasi warga yang

membuat pelaporan (Kopackova dan Libalova, 2018). Masalah atau insiden yang memiliki tingkat urgensi yang tinggi untuk segera ditangani memiliki peluang lebih besar untuk dilaporkan oleh warga. Tingkat urgensi yang dimaksud di sini adalah kejadian yang sifatnya *emergency* dan membutuhkan *immediate response*. Namun, hal ini tidak serta-merta menjustifikasi bahwa insiden atau kejadian yang sifatnya memiliki urgensi rendah untuk tidak dilaporkan.

Perkembangan teknologi informasi membawa dampak pada *citizen reporting*, yang lebih memudahkan publik dalam menemukan kanal-kanal saluran penyebaran informasi. Media digital merupakan salah satu cara termudah untuk melakukan pelaporan. Terlebih saat ini beragam media sosial dapat digunakan untuk melaporkan berbagai persoalan yang dihadapi oleh masyarakat misalnya melalui aplikasi *Facebook*, *Twitter*, *Whatsapp*, *Instagram* dan lainnya. Kanal serupa juga bisa didesain secara khusus oleh pemerintah misalnya dengan memperkenalkan *hotline* atau *call center* khusus yang dibuat untuk menampung laporan masyarakat, atau web pemerintah daerah yang disediakan untuk menampung aspirasi, saran, kritik dan laporan dari masyarakat.

Selain tingkat urgensi, pelaporan warga juga didorong oleh motivasi warga untuk melakukan pelaporan. Kopackova dan Libalova (2018) menyebutkan alasan pertama mengapa warga melakukan pelaporan karena mereka ingin membagikan pengalaman yang ia rasakan kepada masyarakat lain. Pada kasus ini, yang bersangkutan bisa saja membuat laporan tanpa memperdulikan bahwa masalah yang dilaporkan tersebut dapat ditemukan solusinya. Kebanyakan pelaporan yang didasari motif ini menggunakan jaringan media sosial untuk menyebarkan informasi yang diperolehnya. Alasan kedua adalah warga membuat pelaporan terhadap suatu kasus atau peristiwa dengan niat untuk menyelesaikan atau

mencari solusi atas permasalahan yang dilaporkannya. Jika ada cara sederhana untuk menghubungi otoritas terkait dengan tingkat kemungkinan keberhasilan yang baik, dalam hal ini pemerintah, maka masyarakat dengan motif ini akan menempuh jalan tersebut.

Meskipun pemerintah dapat mendesain tata kelola pemerintahannya untuk dapat mendorong terciptanya *citizen reporting system*, tidak semua pemerintah atau sistem administrasi publiknya didesain ke arah tersebut. Hal itu dikarenakan beragamnya tugas dan fungsi pemerintah selain menyelenggarakan pelayanan publik. Oleh karena itu, mayoritas masyarakat menggunakan publikasi atau media sosial yang membentuk dan memobilisasi opini publik untuk menciptakan *public pressure*. Idealnya, masyarakat dapat menggunakan web khusus yang didesain pemerintah atau aplikasi *mobile* yang ditujukan dalam pengembangan CRS. Dari sini, kita bisa melihat bahwa partisipasi masyarakat begitu dibutuhkan oleh aparat pemerintah serta kebijaksanaan semua pihak dalam mengembangkan dan menjalankan *citizen reporting system*. Hal ini membutuhkan desain dan perencanaan yang matang, serta yang terpenting dari sini adalah *political will* dari otoritas berwenang, sebab, berdasarkan bukti dan kenyataan, partisipasi itu difasilitasi oleh sistem administrasi publik yang terbuka dan akuntabel (Wang, 2001).

II.4.3 Layanan Aplikasi System Reporting System

Pemerintah Kota Makassar melalui Dinas Komunikasi dan Informatika telah meluncurkan berbagai aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk menunjang pengembangan *Smart City* di Kota Makassar, diantaranya:

1. Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112

Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 adalah layanan *hotline* yang diluncurkan oleh pemerintah pusat yang pelaksanaannya didesentralisasi oleh pemerintah Kabupaten/Kota termasuk Pemerintah Kota Makassar yang memudahkan masyarakat dalam mendapatkan bantuan ketika kondisi darurat. Panggilan ini bebas biaya dan dapat dilakukan bahkan dalam kondisi ponsel tanpa *SIM card*, sepanjang masih dalam jangkauan sinyal layanan operator. Adapun peluncuran layanan pertama kali dilakukan secara langsung oleh Walikota Makassar, Mohammad Ramdhan Pomanto pada 3 November 2016.

Adapun dasar hukum yang menjadi landasan dalam pelaksanaan layanan ini adalah Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat. Adapun teknis pelaksanaannya, diatur dalam Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Pos dan Informatika Nomor 112 Tahun 2019 Tentang Pedoman Teknis Penyediaan Layanan Nomor Panggilan Darurat 112. Hadirnya Pusat Panggilan Darurat (Call Center 112) merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mempercepat pertolongan kepada masyarakat yang mengalami kondisi darurat, seperti kebakaran, kerusuhan, bencana alam, kecelakaan, masalah kesehatan, gangguan keamanan, dan/atau keadaan darurat lainnya yang ditetapkan oleh pemerintah dan/atau pemerintah daerah.

2. *Smart* RT/RW

Smart RT/RW merupakan salah satu aplikasi yang disediakan oleh Pemerintah Kota Makassar yang ditujukan oleh seluruh Ketua RT dan RW

dalam mempermudah pemberian layanan bagi masyarakat. Aplikasi yang dibuat sejak Desember 2016 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar ini bertujuan untuk mempermudah pelayanan seluruh Ketua RT/RW kepada warga Kota Makassar selama 24 jam. Hal itu dikarenakan banyak dari Ketua RT/RW tersebut yang berprofesi lain sehingga tidak memungkinkan mereka untuk selalu berada di rumahnya untuk menerima dan memberikan layanan kepada warga. Smart RT/RW merupakan aplikasi yang mengolaborasikan antara RT/RW, masyarakat, Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), serta instansi terkait lainnya, dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Kendati telah dilakukan penyuluhan dan penerapan di masyarakat, aplikasi ini dinilai tidak efektif dan mulai ditinggalkan oleh para Ketua RT/RW. Terdapat beberapa alasan aplikasi ini sudah tidak eksis penggunaannya. Pertama, karena banyaknya warga selain Ketua RT/RW yang mengunduh aplikasi tersebut. Mengingat aplikasi ini begitu mudah diunduh di *Play Store* oleh seluruh pengguna Android. Kedua, dalam aplikasi Smart RT/RW ini terdapat fitur yang memungkinkan Ketua RT/RW untuk melaporkan segala aktivitas yang ada di lingkungannya berdasarkan 9 indikator, antara lain Lorong Garden, Makassar'ta Tidak Rantasa (MTR), Bank Sampah, Pajak Bumi dan Bangunan, Sombere', Administrasi RT/RW, dan *Control Social Activity*. Dimana keseluruhan indikator tersebut saat ini dapat dilaporkan melalui NTPD (Nomor Tunggal Panggilan Darurat) 112 yang juga dikelola oleh Dinas Kominfo Kota Makassar.

3. *Qlue*

Qlue merupakan layanan pengaduan masyarakat yang terintegrasi dengan layanan *smart city* di Kota Makassar. Aplikasi ini pertama kali diluncurkan di Kota Makassar pada bulan November 2016, bersama dengan 2 kota lainnya di Indonesia, yakni Bandung dan Kupang yang dipilih oleh pihak *Qlue* untuk melakukan pengembangan *Smart City* di Indonesia. Terkait biaya dalam penerapan aplikasi ini, *Qlue* menggandeng *GSM Association* (Asosiasi Badan Telekomunikasi Dunia) yang dicalirkan dalam bentuk dana hibah. Aplikasi *Qlue* dapat digunakan oleh masyarakat untuk melaporkan berbagai masalah sosial maupun lingkungan, seperti permasalahan sampah, kemacetan, rambu jalan yang rusak, fasilitas anak, hingga pelanggaran bangunan. Setelah dilakukan evaluasi oleh pihak Pemerintah Kota Makassar, aplikasi ini akhirnya bernasib sama dengan *Smart RT/RW* yang penerapannya tidak dilanjutkan. Alasannya karena biaya pengembangan dari aplikasi ini yang begitu mahal sehingga dinilai tidak efisien. Alasan berikutnya karena berbagai jenis laporan yang disebutkan sebelumnya juga dapat dilaporkan melalui NTPD (Nomor Tunggal Panggilan Darurat).

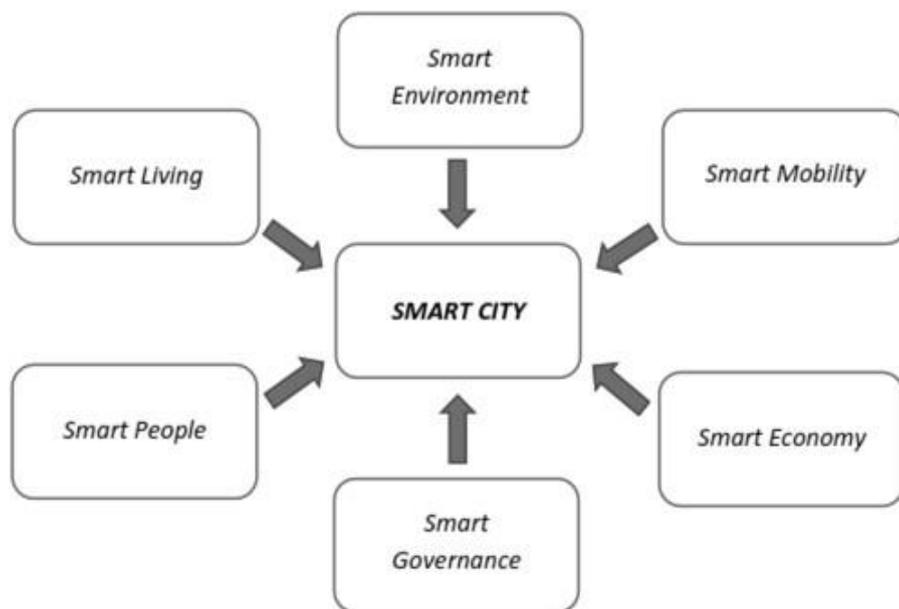
II.5 Konsep *Smart City*

II.5.1 Pengertian *Smart City*

Nukma (2016) menyebutkan bahwa *smart city* merupakan suatu upaya yang dilakukan dalam mengembangkan sistem pemerintahan yang efektif, efisien, dan transparan dengan mengoptimalkan penggunaan sistem teknologi informasi. Suhono dalam Nukma (2016) mengungkapkan *smart city* merupakan

pengembangan dan pengelolaan kota dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk menghubungkan, memonitor, dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada di dalam kota dengan lebih efektif dan efisien untuk memaksimalkan pelayanan kepada warganya serta mendukung pembangunan yang berkelanjutan. Menurut Mardisiwi (2015), *Smart city* tersusun dari berbagai komponen pendukung yakni: *smart economy*, *smart people*, *smart governance*, *smart mobility*, *smart environment* dan *smart living*. Sedangkan teknologi informasi komunikasi adalah istilah umum untuk semua jenis teknologi yang membantu manusia dalam membuat, menyimpan, mengubah, mengkomunikasikan atau menyebarkan informasi. Teknologi informasi komunikasi juga menyatukan komputasi (ilmu komputer yang memecahkan sebuah masalah dari data input) dan komunikasi yang berkecepatan tinggi untuk data, suara dan video.

Gambar II.1 : Komponen Smart City



Sumber: Mardisiwi, 2015

Caragliu dalam (Nukma, 2016) mendefinisikan *smart city* sebagai kota yang mampu menggunakan SDM, modal sosial dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat. Dijelaskan, bahwa *smart city* menggunakan teknologi digital sebagai media untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan, yang dapat mengurangi biaya dan konsumsi sumber daya, dan untuk terlibat lebih efektif dan aktif dengan warganya. Dalam konteks ini, kata kunci “pintar” juga meliputi hal lain seperti transportasi, energi, kesehatan, air dan limbah.

Tujuan dari adanya *smart city* untuk membentuk sebuah kota yang aman, nyaman bagi warganya serta memperkuat daya saing kota dalam hal perekonomian. Sehingga dapat dikatakan bahwa tujuan dari *smart city* adalah untuk menunjang kota di dalam dimensi sosial (keamanan), ekonomi (daya saing) dan lingkungan (kenyamanan). Dengan konsep kota cerdas, pemerintah daerah didorong untuk melakukan inovasi dan pembaharuan khususnya untuk pelayanan masyarakat berbasis teknologi informasi. Pada intinya konsep *smart city* adalah konsep yang dapat menjawab bagaimana cara menghubungkan infrastruktur fisik, infrastruktur sosial dan infrastruktur ekonomi dengan menggunakan teknologi yang dapat mengintegrasikan semua elemen dalam aspek tersebut dan membuat kota lebih efisien dan layak huni.

II.5.2 Indikator *Smart City*

Menurut Nukma (2016) indikator yang mendukung terciptanya kota yang cerdas, dimuat dalam *Smart City and Society Innovation Center* dari Institut Teknologi Bandung yang mendefinisikan kota cerdas atas 6 komponen yaitu:

- a. Infrastruktur Fisik (*hard infrastructure*): lahan dan bangunan, transportasi dan jaringan utilitas serta teknologi informasi dan komunikasi.
- b. Sistem Kota, dibagi atas aktivitas yang dilakukan untuk mengelola kota: pemerintahan, pendidikan, transportasi, kesehatan, energi, keamanan, lingkungan, sosial, keuangan, dan perniagaan.
- c. *Soft Infrastructure* yaitu manusia dan institusi yang mengelola infrastruktur fisik, regulasi serta kehidupan sosial di perkotaan: kepemimpinan, tata kelola, dan forum inovasi.
- d. Ekosistem: ekosistem publik, ekosistem usaha swasta, ekosistem komunitas serta ekosistem pihak keempat.
- e. *Stakeholder*: orang atau organisasi yang mempunyai kepedulian, memiliki kepentingan, atau terlibat dalam beberapa permasalahan di perkotaan.
- f. Tujuan yang ingin dicapai dari penerapan kota cerdas.

Menurut Mardisiwi (2015) *smart city* dibangun berdasarkan 6 indikator utama yaitu:

1. *Smart People*: *smart people* berarti penduduk kota yang dapat dikatakan *smart*, tidak hanya mengacu pada kualifikasi edukasi seseorang tapi juga kualitas interaksi sosial yang terbentuk. Pembangunan senantiasa membutuhkan modal baik modal ekonomi, SDM, maupun modal sosial.

2. *Smart Environment*: merupakan salah satu aspek *smart city* yang membahas kemajuan teknologi serta penggunaannya untuk melindungi dan memelihara lingkungan kota baik keamanan maupun alam.
3. *Smart Living*: adalah rasa nyaman yang dapat diperoleh masyarakat dalam kota yang dapat dipenuhi melalui beberapa indikator berikut yaitu kesehatan, perumahan, aksesibilitas, persampahan, energi, keanekaragaman hayati, air, teknologi, dan transportasi. Berbudaya, artinya bahwa manusia memiliki kualitas hidup yang terukur (budaya). Kualitas hidup tersebut bersifat dinamis, dalam artian selalu berusaha memperbaiki dirinya sendiri untuk lebih baik kedepannya.
4. *Smart Mobility*: yaitu kemampuan kota dalam memberikan kesempatan akses yang seluas-luasnya baik di lingkungan lokal maupun internasional. *Smart mobility* termasuk pada transportasi dan pembangunan infrastruktur diwujudkan melalui penguatan sistem perencanaan infrastruktur kota, dengan ketersediaan sarana dan prasarana transportasi dan infrastruktur yang memadai akan meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.
5. *Smart Economy*: dalam kehidupan kota mengacu pada industri yang *smart* yaitu dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses produksi dan distribusi barang dan jasa. Pada aspek *smart economy*, kota haruslah ditopang dengan sirkulasi perekonomian yang sangat baik serta dapat meningkatkan pendapatan setiap tahunnya. Kegiatan ekonomi itu sendiri dapat berjalan dengan baik apabila tata kota dan infrastruktur disiapkan oleh pemerintah kota dengan kualitas yang tinggi serta terhindar dari tangan-tangan vandalisme.

6. *Smart Governance* (pemberdayaan dan partisipasi): berkaitan dengan politik dan partisipasi masyarakat, layanan penduduk dan penggunaan jaringan komunikasi baru seperti *e-government* dan *e-democracy*. Kunci utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan adalah *good governance*. Yaitu paradigma, sistem dan proses penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang mengindahkan prinsip-prinsip supremasi hukum, kemanusiaan, keadilan, demokrasi, partisipasi, transparansi, profesionalitas, dan akuntabilitas ditambah dengan komitmen terhadap tegaknya nilai dan prinsip, desentralisasi, daya guna, hasil guna, pemerintahan yang bersih, bertanggungjawab dan berdaya saing.

II.5.3 Unsur dan Faktor-Faktor *Smart City*

Menurut Nukma (2016) *Smart city* ini pada hakikatnya mencakup keseluruhan teknologi digital yang dapat meningkatkan kualitas kehidupan. Dengan demikian, *smart city* mempunyai unsur dan faktor-faktor yang menjadi bagian yang tak terpisahkan dari *smart city* itu sendiri. Adapun unsur-unsur *smart city* menurut Nukma (2016) adalah:

- a. Teknologi dan sumber daya (alam, manusia, dan buatan).
- b. Efisien dan efektif.
- c. Pintar.
- d. Jaringan.
- e. Berkelanjutan, kompetitif dan partisipatif.

Selain unsur-unsur, juga terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi penerapan *smart city* diantaranya:

- a. Mendorong dan mengembangkan pola baru struktur kepemimpinan.
- b. Bekerjasama dengan melibatkan semua pihak.
- c. Membangun dan menggunakan infrastruktur pintar.
- d. Mempersiapkan model pembiayaan yang mampu menjawab tantangan dan peluang ke depan.
- e. Model pembiayaan.

Lebih rinci, Nukma (2016) memaparkan konsep kota cerdas (*smart city*) yang dapat dirumuskan seperti berikut:

- a. Sebuah kota berkinerja baik dengan berpandangan ke dalam ekonomi, penduduk, pemerintahan, mobilitas dan lingkungan hidup.
- b. Sebuah kota yang mengatur dan mengintegrasikan semua infrastruktur termasuk jalan, jembatan, terowongan, rel kereta, bandara, pelabuhan, komunikasi, air, listrik dan pengelolaan gedung. Hal itu dapat mengoptimalkan sumber daya yang dimilikinya serta merencanakan pencegahan akan krisis sumber daya. Adapun kegiatan pemeliharaan dan keamanan dipercayakan kepada penduduknya.
- c. *Smart city* dapat mengintegrasikan infrastruktur fisik, infrastruktur IT, infrastruktur sosial, dan infrastruktur bisnis untuk meningkatkan kecerdasan kota.
- d. *Smart city* membuat kota lebih efisien dan efektif serta layak huni bagi para penghuninya.
- e. Penggunaan *smart computing* untuk membuat *smart city* dan fasilitasnya meliputi pendidikan, kesehatan, keselamatan umum, transportasi yang lebih cerdas, saling berhubungan dan efisien.

II.6 Penelitian Terdahulu

Beberapa studi telah dilakukan untuk melihat konstruksi dan perkembangan *citizen reporting system* (CRS). Crowley, dkk (2012) memperkenalkan suatu konsep *social mobile reporting* yang digunakan masyarakat untuk melaporkan isu atau permasalahan di komunitasnya dengan menggunakan desain atraktif. Studi yang dilakukan di Kota Surabaya menemukan ada dua faktor berpengaruh terhadap sikap (*attitude*) masyarakat dalam menggunakan *city 113 mobile application*, yakni kemudahan dalam penggunaan (*perceived ease of use*) dan keuntungan atau benefit (*perceived usefulness*) (Susanto, dkk, 2017). Faktor ini yang membentuk apakah masyarakat sebagai pengguna memiliki persepsi positif atau negatif dalam penggunaan aplikasi CRS sekaligus menjadi alasan apakah aplikasi tersebut diminati atau tidak oleh masyarakat.

II.7 Kerangka Berpikir

Inovasi layanan *smart city* merupakan program terbaru yang dijalankan oleh pemerintah kota dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan, sehingga dapat menyesuaikan dengan kebutuhan serta perkembangan zaman. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur penerapan *Citizen Reporting System* di Kota Makassar yaitu: (1) *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif (2) *Compatibility* atau Kesesuaian (3) *Complexity* atau Kerumitan (4) *Trialability* atau Kemungkinan untuk Dicoba dan (5) *Observability* atau Kemudahan Diamati.

Pengembangan inovasi layanan *smart city* tentunya tidak terlepas dari bagaimana upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik agar

kebutuhan masyarakat terpenuhi dan pelaksanaan inovasi layanan dapat terselenggara dengan baik. Jika indikator-indikator diatas berjalan dengan baik maka, keberhasilan inovasi layanan *Citizen Reporting System* dapat tercapai dan menghasilkan layanan yang inovatif. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada bagan kerangka pikir berikut:

Gambar II.2: Bagan kerangka berpikir

