

## Implementasi Masterplan *Smart City* Dalam Menghadirkan Pelayanan Berbasis Digital Di Kecamatan Samarinda Utara

### Implementation Of Smart City Master Plan In Providing Digital-Based Services In Samarinda Utara Sub District

Nanang Setiawan<sup>1</sup>, Iman Surya<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

#### ARTICLE INFORMATION

Vol. 12, No. 04

Page : 161-171

Published : 2024

#### KEYWORDS

*Implementation, Masterplan, Smart City*

#### CORRESPONDENCE

Phone: +6282255197951

E-mail: Nnangstwn@gmail.com

#### A B S T R A C T

This study aims to explain what the implementation of Mayor Regulation Number 8 of 2018 concerning Smart City Masterplan in the implementation of Digital-Based Government System in North Samarinda Sub-district is like and to identify things that hinder the implementation of Mayor Regulation Number 8 of 2018 concerning Samarinda Smart City Masterplan in the implementation of Digital-Based Government System in North Samarinda Sub-district. The method used is descriptive qualitative by collecting data through interviews, observation, and documentation. The results showed that policy communication in some areas faced challenges in transmission, clarity, and consistency, causing confusion and limited understanding and involvement of policy actors and the community. Limited trained human resources, budgets and facilities also hamper policy implementation, making careful budget planning, technology training and investment in equipment essential. However, the government's proactive and collaborative stance, supported by the private sector through CSR, has accelerated policy implementation, encouraged digital infrastructure development, and improved the quality of public services.

#### INTRODUCTION

E-government telah menjadi bagian penting dari strategi modernisasi pemerintahan di berbagai negara, termasuk Indonesia. Sangat penting bagi pemerintah negara untuk menciptakan lingkungan yang mendukung untuk menghadapi era globalisasi. Visi pemerintah suatu negara tidak hanya berkaitan dengan dimensi internal (cita-cita bangsa), tetapi juga terkait erat dengan aspek eksternal, khususnya dalam hal bagaimana hubungan antara negara dan antar anggota masyarakat akan berkembang di masa depan. Akibatnya, tujuan dari penerapan pemerintahan elektronik (*e-government*) adalah untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Seiring dengan perkembangan SPBE, konsep Smart City muncul sebagai inovasi dalam manajemen kota, yang bertujuan untuk mengintegrasikan TIK ke dalam berbagai aspek pelayanan publik dan kehidupan masyarakat perkotaan. Samarinda, sebagai salah satu kota besar di Indonesia, telah mengadopsi konsep Smart City melalui penerbitan Peraturan Walikota No. 8 Tahun 2018 tentang Masterplan Samarinda Smart City. Peraturan ini merupakan langkah strategis untuk mewujudkan visi "Samarinda sebagai Kota Tepian Terbaik di Kalimantan", yang berfokus pada pembangunan kota yang ramah lingkungan, inovatif, dan kompetitif secara ekonomi. Konsep ini mencakup enam pilar utama, yaitu tata kelola, ekonomi, kehidupan, masyarakat, lingkungan, dan branding pintar.

Penelitian ini berfokus pada implementasi Peraturan Walikota No. 8 Tahun 2018 di Kecamatan Samarinda Utara, sebagai salah satu bagian dari upaya pemerintah untuk menerapkan SPBE dalam konteks Smart City. Kajian ini menggunakan teori implementasi kebijakan George Edward III, yang menekankan pentingnya komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan pemahaman yang lebih mendalam tentang tantangan yang dihadapi pemerintah dalam mewujudkan layanan publik berbasis digital, serta peluang untuk perbaikan di masa depan.

## THEORETICAL FRAMEWORK

### 1. Implementasi

Implementasi adalah proses eksekusi atau penerapan suatu konsep untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks kebijakan, implementasi mengacu pada langkah-langkah yang diambil oleh individu, organisasi, atau badan pemerintah untuk melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan. Menurut (Wibowo et al., 2021), kebijakan publik seperti peraturan daerah atau undang-undang memerlukan peraturan pelaksanaan untuk memastikan keberhasilannya. Bentuk kebijakan lain yang dapat diimplementasikan langsung meliputi Keputusan Presiden, Instruksi Presiden, hingga keputusan di tingkat daerah.

### 2. Kebijakan

(Arifin Tahir, 2011) menyatakan bahwa kebijakan adalah seperangkat ide dan prinsip yang digunakan untuk merencanakan, mengelola, dan menjalankan suatu tugas, termasuk aspek kepemimpinan dan perilaku dalam pemerintahan atau organisasi. Kebijakan mencakup visi, tujuan, prinsip, dan pedoman manajemen untuk mencapai sasaran tertentu.

Kebijakan dapat dipahami sebagai prinsip atau metode yang dipilih untuk mengarahkan tindakan yang direncanakan guna menyelesaikan masalah atau mencapai tujuan

tertentu (Husaini, 2020). Secara umum, kebijakan merupakan keputusan yang mencakup proses pemilihan dari berbagai opsi tindakan untuk memberikan arah dalam pengambilan keputusan.

### 3. Peraturan Walikota Nomor 8 Tahun 2018

Peraturan Walikota adalah jenis undang-undang yang dibuat oleh walikota. Sesuai dengan Pasal 8 ayat (2) UU 12 Tahun 2011, Peraturan Walikota baru hanya dapat dibuat berdasarkan kewenangan atau sesuai dengan perintah dari Peraturan Perundang-Undangan yang lebih tinggi. Peraturan Walikota dibuat oleh Walikota sendiri tanpa persetujuan DPRD Kota dan diundangkan dalam Berita Daerah.

Peraturan Nomor 8 Tahun 2018 yang dikeluarkan oleh Walikota Samarinda memiliki tujuan untuk mencapai Visi Kota Cerdas Samarinda, menjadikan Samarinda sebagai Kota Tepian Cerdas dan menjadi yang terbaik di Kalimantan. Fokusnya adalah membuat Samarinda menjadi tempat yang layak dihuni, terutama untuk generasi mendatang.

### 4. Smart City

Menurut (Eko et al., 2016) Smart City adalah kota yang mampu memanfaatkan sumber daya manusia, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk meningkatkan kualitas hidup dan mencapai pertumbuhan ekonomi berkelanjutan. Pendekatan ini berfokus pada efisiensi operasional, peningkatan kualitas hidup, dan pertumbuhan ekonomi melalui manajemen sumber daya yang bijak serta partisipasi masyarakat.

Sementara itu, (Wahyuni Arsyad et al., 2022) mendefinisikan Smart City sebagai rancangan pengembangan kota berbasis teknologi, yang melibatkan interaksi kompleks antara berbagai sistem di kota. Teknologi ini mencakup IoT dan TIK yang diterapkan pada aset kota seperti sistem pendidikan, kesehatan, transportasi, energi, pengelolaan limbah, dan layanan publik lainnya.

## 5. *E-Government*

*E-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi seperti jaringan area luas, internet, dan komputasi mobile oleh lembaga pemerintah untuk menjalin hubungan dengan warga negara, bisnis, dan entitas lain. (Chipeta & Ngoyi, 2018) menambahkan bahwa *e-government* adalah cara pemerintah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), terutama aplikasi digital, untuk menjalankan fungsinya. Di Indonesia, Inpres Nomor 3 Tahun 2003 menetapkan bahwa pengembangan *e-government* bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan aksesibilitas layanan publik, baik bagi individu maupun perusahaan.

## 6. Implementasi Kebijakan

Menurut (Manyo'e Triyanto Endi, 2022), Edward III menyajikan model implementasi yang menekankan bahwa untuk menjalankan kebijakan secara adil dan baik, implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Oleh sebab itu, untuk melancarkan suatu kebijakan implementasi publik perlu mempertimbangkan empat aspek atau variabel, yaitu sebagai berikut:

### a. Komunikasi

Menurut George C. Edward III, komunikasi adalah variabel penting yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Implementor perlu memahami tugas yang harus dilaksanakan, dan jika kelompok sasaran memahami tujuan kebijakan, hal ini dapat mengurangi kesalahan implementasi. Edward menyoroti tiga aspek penting dalam komunikasi kebijakan, antaranya: Pertama, transmisi adalah penyaluran komunikasi yang baik akan menghasilkan implementasi yang efektif. Miskomunikasi sering terjadi akibat distorsi pesan saat melewati berbagai tingkatan birokrasi. Kedua, kejelasan adalah pesan kebijakan harus jelas dan tidak membingungkan. Fleksibilitas dalam penerapannya diperlukan, tetapi ketidakjelasan dapat menyelewengkan tujuan kebijakan.

Ketiga, konsistensi adalah perintah dalam pelaksanaan kebijakan harus konsisten. Perubahan yang terlalu sering akan membingungkan pelaksana dan menghambat implementasi.

### b. Sumber daya

Untuk memastikan kelancaran program dan kegiatan, kebijakan harus didukung oleh berbagai elemen, termasuk ketersediaan informasi, sumber daya manusia, fasilitas teknologi, perlengkapan kantor, dan dana yang memadai. Staf yang kompeten merupakan sumber daya utama dalam implementasi kebijakan. Kegagalan sering terjadi akibat jumlah atau keahlian staf yang tidak mencukupi. Selain itu, informasi tentang cara melaksanakan kebijakan sangat penting, agar implementor memahami tindakan yang harus dilakukan.

### c. Disposisi atau Sikap Pelaksana

Disposisi, yaitu sikap dan motivasi dari pihak-pihak yang terlibat dalam kebijakan, termasuk aparatur sipil negara dan masyarakat, sangat penting dalam implementasi kebijakan. Para pelaksana tidak hanya perlu memahami tugas yang harus dilakukan, tetapi juga memiliki kemauan kuat untuk melaksanakannya. Sikap ini dipengaruhi oleh dua faktor utama. Pertama, pengangkatan birokrat yang memiliki dedikasi tinggi terhadap kebijakan dan kepentingan masyarakat, karena personil yang tidak mendukung kebijakan dapat menghambat pelaksanaannya. Kedua, insentif, di mana kebijakan dapat berjalan lebih baik jika para pelaksana didorong oleh insentif yang sesuai dengan kepentingan pribadi atau organisasi. Manipulasi insentif ini dapat meningkatkan motivasi untuk melaksanakan kebijakan secara efektif.

### d. Struktur Birokrasi

Struktur organisasi adalah kerangka kerja yang menetapkan tanggung jawab dan tugas bagi setiap pelaksana kebijakan. Walaupun sumber daya yang diperlukan sudah mencukupi, struktur birokrasi tetap memegang peranan penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Ketidakefisienan dalam struktur

birokrasi sering menjadi hambatan dalam pelaksanaan kebijakan.

## METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami dan menganalisis implementasi Peraturan Walikota Samarinda No. 8 Tahun 2018 tentang Masterplan Samarinda Smart City. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menggali proses dan makna yang mendasari fenomena yang diteliti. Data dikumpulkan melalui dua sumber utama, yaitu data primer dan data sekunder.

Data primer diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dengan narasumber yang dipilih secara purposive sampling, yaitu Camat Samarinda Utara, Kepala Bidang IV Aplikasi dan Layanan E-Government Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Samarinda, serta tokoh masyarakat setempat. Teknik purposive sampling dipilih karena narasumber tersebut memiliki pemahaman yang mendalam terkait implementasi kebijakan. Adapun data sekunder yang berupa dokumen resmi seperti Peraturan Walikota No. 8 Tahun 2018 dan laporan-laporan terkait, digunakan untuk melengkapi data primer.

Proses analisis data dilakukan dengan menggunakan metode analisis data interaktif (Makbul, 2021). Analisis ini melibatkan empat tahap utama: pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dianalisis secara induktif untuk menemukan pola dan hubungan yang relevan dengan fokus penelitian.

## RESULT AND DISCUSSION

### Implementasi Peraturan Walikota Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Masterplan Samarinda Smart City Dalam Menghadirkan Pelayanan Berbasis Digital

Masterplan Samarinda Smart City adalah dokumen strategis yang bertujuan menjadikan Kota Samarinda sebagai kota cerdas dengan memanfaatkan teknologi informasi dan

komunikasi. Dokumen ini mengacu pada RPJMD dan RPJPD untuk mengembangkan infrastruktur digital yang mendukung efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Fokus utama adalah membangun sistem pelayanan digital yang meningkatkan kualitas layanan, memastikan transparansi, dan mengurangi korupsi.

Peraturan Walikota Nomor 8 Tahun 2018 mengatur pelaksanaan berbagai inisiatif Smart City, termasuk pengembangan aplikasi layanan publik online. Sistem digital terintegrasi mempermudah akses informasi, permohonan layanan, dan partisipasi publik, meningkatkan efisiensi, transparansi, dan mengurangi potensi korupsi. Menurut Bapak Rahadi Rizal, Smart City di Samarinda selaras dengan RPJMD dan merupakan bagian dari visi kota. Penunjukan Samarinda sebagai salah satu dari 25 kota dalam program 100 kota cerdas menegaskan komitmen terhadap teknologi untuk meningkatkan kualitas hidup. Program ini bertujuan membuat layanan publik lebih komunikatif, efektif, dan akuntabel.

Di Kecamatan Samarinda Utara, implementasi Smart City menunjukkan kemajuan, dengan Kelurahan Sempaja Selatan menggunakan teknologi digital, sementara Kelurahan Sempaja Utara sedang membangun infrastruktur digital. Aplikasi seperti Santer mempermudah akses layanan publik dan mempercepat administrasi. Di tingkat RT, ada variasi dalam penerapan teknologi. RT 01 dan RT 02 telah sepenuhnya beralih ke sistem digital, mempermudah administrasi dan mengurangi biaya. Sebaliknya, RT 12 masih menghadapi tantangan dengan beberapa proses yang belum sepenuhnya digital. Perbedaan ini mencerminkan tingkat kesiapan dan adaptasi yang bervariasi di setiap wilayah, namun semua inisiatif ini merupakan langkah penting menuju transformasi digital dalam pelayanan publik di Samarinda.

#### a) Komunikasi (Communication)

Untuk mewujudkan visi Smart City di Samarinda, komunikasi antar pihak yang

terlibat dalam implementasi program sangat penting. George C. Edward III menekankan bahwa komunikasi yang efektif mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Keterbukaan dan kejelasan informasi mengenai tujuan kebijakan mengurangi kesalahan dan memperkuat pemahaman. Hasil wawancara menunjukkan bahwa komunikasi antara Diskominfo dan pemangku kepentingan di Samarinda berjalan baik. Diskominfo menjalin kolaborasi erat dengan perangkat daerah dan perguruan tinggi, memastikan sinergi dalam merancang dan mengarahkan program Smart City. Namun, ada tantangan komunikasi di beberapa wilayah. Di Kecamatan Samarinda Utara, misalnya, sosialisasi E-parking telah mengalami kemajuan positif dengan dukungan sinergis antara Diskominfo, Dinas Perhubungan, dan pengusaha. Meskipun demikian, di RT 01 Kelurahan Sempaja, sosialisasi terbatas pada grup WhatsApp, yang menghambat pemahaman dan keterlibatan masyarakat. Ketidaksesuaian prosedur dan pengumuman mendadak juga menunjukkan kelemahan dalam perencanaan komunikasi.

#### b. Sumber Daya (Resources)

Hasil wawancara dengan Bapak Ardani, Ketua RT 01, dan Bapak Heriyanto, Sekretaris Kecamatan Samarinda Utara, mengungkapkan tantangan signifikan dalam implementasi Masterplan Smart City, khususnya dalam pelayanan berbasis digital. Bapak Ardani menyoroti kendala finansial, seperti biaya tinggi untuk pencetakan dokumen dan penggunaan printer, yang menghambat pelatihan dan distribusi informasi. Bapak Heriyanto menambahkan bahwa masalah sumber daya manusia, teknis, dan kewenangan juga mempengaruhi efektivitas penerapan teknologi, termasuk kesulitan dalam melatih staf dan masyarakat serta keterbatasan dalam aksesibilitas dan dukungan teknis. Analisis menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi Smart City sangat bergantung pada ketersediaan sumber daya yang memadai,

termasuk fasilitas fisik, staf yang kompeten, dan informasi yang jelas.

#### c. Sikap Pelaksana (Disposisi)

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Rahadi Rizal, Kepala Bidang IV Diskominfo Kota Samarinda, dan Bapak Heriyanto, Sekretaris Kecamatan Samarinda Utara, implementasi Masterplan Samarinda Smart City menunjukkan sikap pelaksana yang proaktif dan kolaboratif. Diskominfo memulai pengembangan aplikasi e-Kelurahan pada 2018 untuk meningkatkan efisiensi administrasi di tingkat kelurahan. Aplikasi ini, yang awalnya diterapkan di tiga kelurahan dengan hubungan kerja sama baik, berhasil diperluas ke 59 kelurahan lainnya yang sebelumnya menggunakan metode manual. Strategi ini menekankan pentingnya komunikasi internal dan dukungan dari para lurah berpengalaman. Namun, tantangan seperti biaya tinggi untuk pencetakan dokumen dan keterbatasan fasilitas masih ada. Bapak Heriyanto menambahkan bahwa kendala juga meliputi aspek sumber daya manusia, teknis, dan kewenangan, seperti kesulitan dalam pelatihan dan dukungan teknis. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan perencanaan matang, anggaran memadai, dan pelatihan berkelanjutan.

Strategi implementasi termasuk penambahan fitur seperti tanda tangan elektronik dan sistem single sign-on, yang menyederhanakan akses layanan digital bagi masyarakat. Integrasi data juga penting untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Selain itu, Pemerintah Kecamatan Samarinda Utara melibatkan perusahaan melalui program corporate social responsibility (CSR) untuk mendukung pengembangan infrastruktur teknologi dan pelestarian lingkungan, berkontribusi pada pilar smart economy dan green city.

#### d. Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*)

Struktur birokrasi yang efektif dan efisien merupakan pilar utama dalam implementasi Masterplan Samarinda Smart City, terutama dalam pelayanan berbasis digital di Kecamatan Samarinda Utara. Peraturan Wali Kota (Perwali) Nomor 8 Tahun 2018 menekankan penataan organisasi dan tata laksana yang jelas untuk menghindari tumpang tindih tugas di berbagai level pemerintahan. Dalam hal ini, peran Camat dan Ketua RT sangat krusial untuk mendukung sistem pelayanan terintegrasi. Kecamatan Samarinda Utara memainkan peran strategis dengan struktur birokrasi yang dirancang untuk mendukung pelayanan digital. Camat, sebagai kepala pemerintahan, bertanggung jawab atas koordinasi layanan publik bersama perangkat kecamatan. Ketua RT berfungsi sebagai penghubung antara masyarakat dan pemerintah, membantu menyebarkan informasi, dan mengatasi kendala teknis.

Perwali No. 8 Tahun 2018 juga menyoroti pentingnya penguatan akuntabilitas, evaluasi kinerja, dan peningkatan kapasitas. Ini diterjemahkan dalam peningkatan kapasitas aparatur kecamatan dan Ketua RT untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan penggunaan teknologi. Pelatihan dan peningkatan kompetensi menjadi bagian integral untuk adaptasi terhadap inovasi Smart City.

#### Hambatan dalam Implementasi Program Masterplan Samarinda Smart City (Menghadirkan Pelayanan Berbasis Digital).

Dalam upaya implementasi Program Masterplan Samarinda Smart City, sejumlah tantangan besar dihadapi, terutama terkait infrastruktur teknologi, keterbatasan anggaran, dan kekurangan sumber daya manusia yang ahli di bidang teknologi informasi. Hambatan ini mengakibatkan pelayanan berbasis digital sulit dioptimalkan. Selain itu, koordinasi antar pihak yang terlibat baik pemerintah, sektor swasta,

maupun masyarakat belum berjalan efektif. Kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya transformasi digital juga memperlambat proses adopsi teknologi yang direncanakan.

Di sisi lain, adaptasi masyarakat terhadap perubahan digital masih menemui banyak kendala. Meskipun teknologi mempercepat proses administrasi dan mengurangi biaya operasional, hilangnya interaksi tatap muka menjadi tantangan, terutama di wilayah yang sangat menghargai silaturahmi dan hubungan sosial. Selain itu, kesenjangan teknologi antara generasi muda yang lebih melek teknologi dan masyarakat usia lanjut memperumit penerapan layanan digital.

Salah satu contoh spesifik adalah penerapan sistem e-parking yang masih terhambat oleh kebiasaan masyarakat membayar secara tunai dan keterbatasan infrastruktur di wilayah pinggiran. Meskipun teknologi ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi, masalah teknis seperti kualitas sinyal yang buruk dan kesenjangan infrastruktur memperlambat implementasinya.

#### a) Komunikasi (*Communication*)

Menurut Edward III, komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan. Informasi mengenai kebijakan publik perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar mereka dapat mengetahui apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut sehingga tujuan dan sasaran kebijakan dapat dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Edward III juga menekankan bahwa komunikasi kebijakan memiliki beberapa dimensi penting, antara lain transmisi, kejelasan, dan konsistensi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi di beberapa wilayah masih menghadapi tantangan. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Ardani, sosialisasi yang terbatas hanya melalui grup WhatsApp tanpa interaksi langsung dengan masyarakat menyebabkan

kurangnya pemahaman dan keterlibatan dari pihak yang terlibat. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi transmisi (transmission) yang diutarakan oleh Edward III belum sepenuhnya diterapkan, karena informasi kebijakan tidak disampaikan secara efektif kepada seluruh kelompok sasaran dan pihak berkepentingan.

Selain itu, ketidaksesuaian dalam prosedur dan pengumuman mendadak menunjukkan adanya kelemahan dalam perencanaan komunikasi. Ini terkait dengan dimensi kejelasan (clarity) yang ditekankan oleh Edward III. Kebijakan yang ditransmisikan kepada pelaksana dan target grup harus jelas agar mereka mengetahui maksud, tujuan, sasaran, serta substansi dari kebijakan tersebut. Namun, dalam penelitian ini, kebijakan sering kali disampaikan secara mendadak dan tidak konsisten, menyebabkan kebingungan di kalangan pelaksana dan masyarakat.

Dimensi konsistensi (consistency) juga penting dalam memastikan keberhasilan implementasi kebijakan. Kebijakan yang diambil harus konsisten dan tidak membingungkan pelaksana kebijakan, target grup, dan pihak-pihak yang berkepentingan. Dalam konteks penelitian saya, ketidaksesuaian prosedur dan pengumuman mendadak menunjukkan kurangnya konsistensi dalam komunikasi kebijakan. Akibatnya, pelaksana kebijakan dan masyarakat menjadi bingung dan ragu-ragu dalam melaksanakan kebijakan tersebut, yang pada akhirnya menghambat pencapaian tujuan kebijakan.

Oleh karena itu, untuk memastikan integrasi teknologi yang sukses dan meningkatkan kualitas layanan publik secara keseluruhan, penting untuk memperbaiki komunikasi kebijakan sesuai dengan dimensi-dimensi yang diuraikan oleh Edward III. Kejelasan dan keterbukaan dalam komunikasi sangat penting untuk memastikan bahwa semua pihak yang terlibat memahami peran dan tanggung jawab mereka dalam implementasi kebijakan.

## b) Sumber Daya (Resources)

Edward III menekankan pentingnya sumber daya dalam implementasi kebijakan, termasuk sumber daya manusia, anggaran, peralatan, dan kewenangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek-aspek tersebut memang sangat berpengaruh dalam keberhasilan program Masterplan *Smart City*.

Pertama, sumber daya manusia (SDM) adalah elemen krusial. Edward III menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat bergantung pada staf yang kompeten dan cukup jumlahnya. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa SDM yang berkualitas dan terlatih dengan baik adalah kunci utama dalam pelaksanaan program *Smart City*. Wawancara dengan Bapak Ardani dan Bapak Heriyanto mengungkapkan bahwa kurangnya pelatihan dan pemanfaatan teknologi menjadi hambatan signifikan. Oleh karena itu, pelatihan berkelanjutan sangat diperlukan untuk memastikan staf dapat menjalankan tugas mereka dengan efektif.

Kedua, keterbatasan anggaran juga menjadi faktor penghambat. Edward III mengemukakan bahwa keterbatasan anggaran dapat mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian ini menemukan bahwa kendala finansial, seperti biaya tinggi untuk pencetakan dan peralatan yang terbatas, sering kali menghambat pelaksanaan program *Smart City*. Untuk mengatasi ini, diperlukan perencanaan anggaran yang matang dan alokasi dana yang memadai untuk mendukung semua aspek implementasi.

Selanjutnya, sumber daya peralatan juga penting. Edward III menyatakan bahwa fasilitas fisik seperti gedung dan peralatan sangat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Penelitian ini menunjukkan bahwa tanpa dukungan fasilitas teknologi informasi dan perlengkapan kantor yang memadai, keberhasilan program *Smart City* menjadi terancam. Oleh karena itu, investasi dalam peralatan dan teknologi yang tepat sangat

penting untuk mendukung operasionalisasi program ini.

Kewenangan adalah sumber daya lain yang sangat penting. Edward III menekankan bahwa kewenangan yang cukup untuk membuat keputusan sendiri mempengaruhi efektivitas implementasi kebijakan. Penelitian ini menemukan bahwa adanya kewenangan dari pemerintah dalam mendorong terwujudnya masyarakat menggunakan *cashless* melalui layanan *e-parking* di beberapa tempat keramaian seperti pusat perbelanjaan, area parkir dan lokasi hiburan. Sumber daya dari segi kewenangan memungkinkan pelaku kebijakan untuk membuat keputusan yang cepat dan tepat, yang sangat penting dalam konteks implementasi yang dinamis seperti *Smart City*.

### c) Disposisi (Dispositions)

Edward III menekankan pentingnya disposisi dalam implementasi kebijakan, yang mencakup kemauan, keinginan, dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan dengan sungguh-sungguh. Menurutnya, keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya ditentukan oleh pengetahuan dan kemampuan para pelaksana, tetapi juga oleh kemauan mereka untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Dalam konteks penelitian ini, sikap proaktif, adaptif, dan kolaboratif dari para pelaksana dalam pelaksanaan Masterplan Samarinda *Smart City* menunjukkan betapa pentingnya disposisi yang positif untuk mencapai tujuan kebijakan.

Dalam penelitian mengenai pelaksanaan Masterplan Samarinda *Smart City*, ditemukan bahwa strategi kolaboratif yang diterapkan oleh Pemerintah Kecamatan Samarinda Utara dengan melibatkan perusahaan dalam program *corporate social responsibility* (CSR) berjalan dengan baik. Hal ini mencerminkan pentingnya faktor pengangkatan birokrasi yang tepat. Dukungan sektor swasta dalam program CSR sangat penting dalam mempercepat pembangunan infrastruktur digital dan teknologi di Samarinda Utara. Kolaborasi antara

pemerintah dan perusahaan ini menunjukkan bagaimana insentif dapat digunakan untuk mendorong pelaksanaan kebijakan yang lebih baik.

Komitmen para pelaksana dalam memahami dan menerapkan teknologi baru, seperti aplikasi e-Kelurahan dan sistem single sign-on, merupakan contoh nyata dari kemauan yang kuat untuk melaksanakan kebijakan secara efektif. Sikap proaktif ini sangat penting dalam meningkatkan efisiensi administrasi dan kualitas pelayanan publik di Samarinda Utara. Hal ini sejalan dengan teori Edward III yang menyatakan bahwa pelaksana kebijakan harus memiliki kemauan untuk melaksanakan kebijakan dengan sungguh-sungguh agar tujuan kebijakan dapat tercapai.

Pendekatan terintegrasi dan berorientasi hasil yang diterapkan dalam program Masterplan Samarinda *Smart City* juga membuktikan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada disposisi yang baik dari para pelaksana. Kolaborasi yang efektif antara sektor publik dan swasta, serta dukungan yang kuat dari berbagai pihak terkait, menunjukkan bagaimana sikap dan koordinasi yang baik dapat meningkatkan keberhasilan implementasi kebijakan.

Partisipasi perusahaan melalui program CSR di Kecamatan Samarinda Utara tidak hanya membantu mempercepat pengembangan infrastruktur teknologi, tetapi juga meningkatkan kesadaran lingkungan di wilayah tersebut. Ini menunjukkan bahwa dengan disposisi yang positif dan kolaborasi yang efektif, program *Smart City* dapat memberikan manfaat nyata dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, baik dari segi ekonomi, lingkungan, maupun pelayanan publik.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa sikap proaktif, adaptif, dan kolaboratif dari para pelaksana kebijakan sangat krusial dalam keberhasilan pelaksanaan Masterplan Samarinda *Smart City*. Dukungan dari sektor swasta melalui program CSR

memperlihatkan bagaimana insentif dapat digunakan untuk mendorong pelaksanaan kebijakan yang lebih baik.

#### **d) Struktur Birokrasi (Bureaucratic Structure)**

Geord Edward III mengidentifikasi enam karakteristik birokrasi yang relevan dalam konteks implementasi Masterplan Samarinda Smart City di Kecamatan Samarinda Utara. Karakteristik pertama adalah bahwa birokrasi diciptakan sebagai instrumen dalam menangani keperluan-keperluan publik (public affair). Dalam penelitian ini, birokrasi bertindak sebagai tulang punggung dalam pengimplementasian kebijakan smart city, dengan fokus pada peningkatan sistem pelayanan publik yang efisien, transparan, dan akuntabel. Pelaksanaan ini melibatkan berbagai tingkatan pemerintahan, mulai dari tingkat kota hingga RT, menunjukkan pentingnya peran birokrasi dalam memenuhi kebutuhan publik.

Karakteristik kedua menyebutkan bahwa birokrasi merupakan institusi yang dominan dalam implementasi kebijakan publik dengan kepentingan yang berbeda-beda dalam setiap hierarkinya. Dalam konteks ini, birokrasi di Samarinda Utara menghadapi tantangan koordinasi antara berbagai tingkat pemerintahan dan unit kerja yang berbeda.

Selanjutnya, birokrasi mempunyai sejumlah tujuan yang berbeda, seperti yang dinyatakan dalam karakteristik ketiga. Dalam implementasi Masterplan Samarinda Smart City, tujuan-tujuan ini mencakup peningkatan kualitas hidup warga, efisiensi administrasi, dan adaptasi terhadap teknologi digital.

Karakteristik keempat menyebutkan bahwa fungsi birokrasi berada dalam lingkungan yang kompleks dan luas. Implementasi Masterplan Samarinda Smart City memerlukan birokrasi untuk beroperasi dalam konteks yang melibatkan berbagai stakeholder, termasuk masyarakat, sektor swasta, dan lembaga pemerintah lainnya.

Kelima, birokrasi memiliki naluri bertahan hidup yang tinggi dan jarang ditemukan birokrasi yang mati. Naluri ini terlihat dalam upaya birokrasi di Samarinda Utara untuk terus berinovasi dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital guna memastikan keberlanjutan dan relevansi program smart city.

Karakteristik keenam adalah bahwa birokrasi bukan kekuatan yang netral dan tidak dalam kendali penuh dari pihak luar. Dalam implementasi Masterplan Samarinda Smart City, birokrasi harus menghadapi berbagai pengaruh eksternal, baik dari masyarakat maupun sektor swasta. Oleh karena itu, komitmen dan kerjasama dari semua pihak yang terlibat menjadi krusial. Dalam konteks Samarinda Smart City, penting untuk memastikan bahwa SOP dan pembagian kewenangan yang jelas, serta koordinasi yang baik antara unit-unit organisasi, diterapkan dengan baik.

### **3. Hambatan Implementasi Program**

Model implementasi yang dikembangkan oleh Gordon Chase pada tahun 1979 memberikan wawasan yang relevan untuk memahami hambatan yang dihadapi dalam penerapan Program Masterplan Samarinda Smart City. Berdasarkan penelitian Chase, hambatan utama dalam implementasi program pelayanan masyarakat dapat dikategorikan menjadi tiga: kebutuhan operasional program itu sendiri, sumber daya yang dibutuhkan untuk pelaksanaan program, dan keterkaitan dengan organisasi atau birokrasi lain.

Dalam konteks Samarinda Smart City, hambatan yang timbul terkait dengan kebutuhan operasional sangat terlihat dari infrastruktur teknologi yang belum memadai dan keterbatasan anggaran. Teknologi yang diperlukan untuk mendukung layanan digital yang canggih belum tersedia secara luas, mengakibatkan realisasi program yang diharapkan terhambat. Selain itu, keterbatasan anggaran membuat implementasi program tidak

dapat dilakukan dengan optimal, mengingat investasi besar yang diperlukan untuk membangun infrastruktur digital yang komprehensif.

Masalah kedua yang diidentifikasi oleh Chase, yakni sumber daya, juga relevan dengan temuan penelitian tentang Smart City di Samarinda. Keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten di bidang teknologi informasi menjadi penghalang utama dalam pelaksanaan program. Kurangnya tenaga ahli yang mampu mengelola dan mengoperasikan teknologi digital menyebabkan proses transformasi digital berjalan lambat. Ditambah lagi, upaya pelatihan dan pengembangan kapasitas yang tidak memadai membuat tenaga kerja yang ada kesulitan untuk mengikuti perkembangan teknologi yang pesat.

Ketiga, masalah keterkaitan dengan organisasi atau birokrasi lain juga menjadi kendala yang signifikan. Dalam implementasi program Smart City di Samarinda, koordinasi antar pihak, baik pemerintah, swasta, maupun masyarakat, masih belum optimal. Integrasi data antara berbagai aplikasi yang dikembangkan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) belum berjalan dengan baik, mengakibatkan pengelolaan data yang terfragmentasi dan kurang efektif.

Akhirnya, hambatan-hambatan ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, faktor-faktor lain seperti kesiapan infrastruktur, sumber daya manusia, dan koordinasi antar organisasi juga harus diperhatikan. Adopsi teknologi digital memerlukan pendekatan yang holistik, dimana semua aspek tersebut harus sejalan untuk mencapai implementasi yang sukses. Dengan memahami dan mengatasi hambatan-hambatan ini, diharapkan program Samarinda Smart City dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

## KESIMPULAN

Penelitian ini telah mengkaji implementasi Peraturan Walikota No. 8 Tahun 2018 tentang Masterplan Samarinda Smart City di Kecamatan Samarinda Utara menggunakan kerangka teori implementasi kebijakan George Edward III, yang mencakup empat faktor: komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat kemajuan dalam penerapan kebijakan e-government di Kecamatan Samarinda Utara, sejumlah tantangan signifikan masih menghambat pelaksanaan kebijakan secara optimal. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dicatat. Pertama, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan sampel yang terbatas pada satu kecamatan, yang mungkin tidak mencerminkan situasi di wilayah lain. Keterbatasan ini mempengaruhi generalisasi hasil, sehingga temuan tidak dapat diambil sebagai representasi penuh dari implementasi kebijakan Smart City di seluruh Kota Samarinda. Kedua, keterbatasan dalam metode pengumpulan data, terutama melalui wawancara dan observasi, menghasilkan bias subjektif, baik dari peneliti maupun responden, yang dapat mempengaruhi validitas internal penelitian. Selain itu, karena penelitian ini lebih berfokus pada implementasi kebijakan di tingkat lokal, temuan yang diperoleh tidak dapat diterapkan secara langsung pada konteks yang lebih luas atau kebijakan di tingkat nasional.

## REFERENSI

- Arifin Tahir, P. (2011). *Kebijakan Publik Dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*.
- Chipeta, J., & Ngoyi, L. (2018). *A Review Of E-Government Development In Africa A Case Of*

Zambia.

<https://doi.org/10.5171/2018.973845>

Eko, C., Utomo, W., & Hariadi, M. (2016). *Strategi Pembangunan Smart City Dan Tantangannya Bagi Masyarakat Kota*.

Husaini, A. (2020). *Analisis Efektifitas Kebijakan Pemutihan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Di Kota Malang* (Vol. 14, Issue 2). <https://profit.ub.ac.id>

Makbul, M. (2021). *Metode Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian*.

Manyo'e Triyanto Endi. (2022). Analisis Implementasi Kebijakan Pelatihan Pola Satu Pintu Dengan Model Edward Iii Di Kabupaten Gorontalo. *KNOWLEDGE: Jurnal Inovasi Hasil Penelitian Dan Pengembangan*, 2 No. 3.

Wahyuni Arsyad, A., Jurnal, Dkk, Sentyana Siburian, E., Lembang Pasapan, N., Arisandi, M., & Yuda Ferdianto Putra, R. (2022). Komunikasi Dalam Membangun Smart Economy Di Kota Samarinda Komunikasi Dalam Membangun Smart Economy Di Kota Samarinda (Communication To Develop Smart Economy In The City Of Samarinda). In *Riset Inossa* (Vol. 4, Issue 2).

Wibowo, Y. S., Susilowati, G., Nugroho, R., Pengawas, K., Ri, P. U., Ekonomi, P. S., Pertanian, K., Pertanian, K., & Kebijakan, R. R. (2021). REPUBLIK INDONESIA. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(7), 892–909. <https://doi.org/10.36418/Cerdika.Xxx>