

**DESAIN REFORMASI BIROKRASI MELALUI ROLE MODEL PELAYANAN PUBLIK  
BERBASIS SMART PADA PEMERINTAHAN KOTA BIMA  
(Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
(DPMPTSP) Kota Bima**

Abdul Kadir \*, Junaidin  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Sekolah Tinggi Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (STISIP) Mbojo Bima  
Email : [abdulkadir1983@yahoo.com](mailto:abdulkadir1983@yahoo.com)

---

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Desain Reformasi Birokrasi Melalui Role Model Pelayanan Publik Berbasis Smart Pada Pemerintahan Kota Bima (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bima. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dan pengambilan sumber data primer dengan teknik *purposive* dan *snowball sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan tiga cara yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, Penyajian Data (Data Display) dan Penarikan Kesimpulan (Conclusions Drawing). Temuan dari penelitian ini diketahui bahwa **pertama**; dukungan Kepemimpinan dalam role model pelayanan publik berbasis SMART City melalui **Kedua**; Peran Sumber Daya Aparatur dalam hubungan dengan Role Model Pelayanan Publik Berbasis SMART City melalui pelayanan masyarakat secara optimal **Ketiga**; Penggunaan Aplikasi Teknologi Dalam Role Model Pelayanan Publik Berbasis SMART City **keempat**; Penggunaan Jaringan Internet Dalam Role Model Pelayanan Publik Berbasis SMART City pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima, melalui

Keywords: Pelayanan Publik berbasis Smart City, Reformasi Birokrasi, Role Model

**PENDAHULUAN**

Salah satu design reformasi birokrasi pemerintah sekarang ini melalui Role Model pelayanan. Role model pelayanan merupakan sikap keteladanan yang diberikan oleh aparatur birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Wikipedi A, role model adalah "person who serves as an example, whose behavior is emulated by others" atau seseorang yang memberikan teladan dan berperilaku yang bisa di

ikuti oleh orang lain. Sebagai bangsa yang menganut pola "patrinial" maka kita akan melihat sosok seorang pemimpin atau atasan dan atau orang yang lebih tua. Walaupun demikian, dengan semakin maju dan pinter, masyarakat akan melihat dan menilai bagaimana seorang pemimpin tersebut berperilaku. Oleh karena itu, ajaran pemimpin harus menjadi teladan harus diupayakan dilakukan oleh seorang pemimpin, sehingga akan menjadi bahan pembicaraan yang "positif" dikalangan anak buahnya dan

menginspirasi orang lain agar meniru perilaku pemimpin teladannya. (Yang dikutip dalam <https://visi4anda.wordpress.com/2012/05/05/role-model>). Fenomena birokrasi selalu ada bersama kita dalam kehidupan kita sehari-hari dan setiap orang seringkali mengeluhkan cara berfungsinya birokrasi sehingga pada akhirnya orang akan beranggapan bahwa birokrasi tidak ada manfaatnya karena banyak disalahgunakan oleh pejabat pemerintah (birokratisme) yang merugikan masyarakat. Oleh karena itu diperlukan adanya reformasi birokrasi

Role model dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah sebagai bentuk panutan dan teladan yang dapat memberikan contoh yang sesuatu yang patut ditiru atau baik untuk di contoh (tentang kelakuan, perbuatan, sifat, dan sebagainya) bagi aparatur birokrasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Jadi ukuran yang dipergunakan dalam menentukan Role Model Pelayanan bagi instansi pemerintah melalui standar pelayanan, maklumat pelayanan, survei kepuasan masyarakat, pengelolaan pengaduan, inovasi pelayanan publik, dan sarana prasarana.

Dalam melakukan reformasi birokrasi melalui role model pelayanan berbasis SMART yang dijabarkan menjadi Systemic (terhubung sistem), Monitorable (terbuka dapat dimonitor), Accessible (dapat diakses kapan saja dan dimana saja), Reliable (berkomitmen penuh sehinggalah dapat dipercaya), dan Time Bound (menetapkan batasan waktu pada setiap bentuk pelayanan). Jadi konsep SMART ini yang perlu dibenahi dalam

birokrasi pemerintah daerah adalah fase membenahan kinerja pemerintah, fase ke dua yakni mengembalikan kepercayaan masyarakat, fase ketiga yaitu pengembangan pelayanan berbasis tik, dan fase yang terakhir yaitu pengembangan sistem dengan teknologi tinggi.

Pemerintah Kota Bima pada dasarnya telah melakukan langkah-langkah perubahan reformasi birokrasi untuk mewujudkan pemerintahan daerah yang bersih dan bebas KKN, pelayanan yang berkualitas, maupun meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja. Namun demikian, langkah-langkah yang dilakukan belum sepenuhnya disusun dalam perencanaan yang sistemis dan sinergi serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk menentukan titik awal perubahan yang harus dilakukan, perlu terlebih dahulu diidentifikasi kondisi umum birokrasi Pemerintah KotaBima saat ini. Kondisi umum birokrasi Pemerintah Kota Bima saat ini jika dilihat dari sasaran mewujudkan Pemerintah Kota Bima yang bersih dan bebas KKN adalah sebagai berikut: 1. Opini WDP dari BPK telah diperoleh tahun 2012, 2013 dan 2014; dan Opini WTP di peroleh pada tahun 2015. 2. Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN) telah dilaksanakan oleh seluruh pejabat Eselon II dan sebagian besar eselon III; 3. Penandatanganan Dokumen Pakta Integritas telah dilaksanakan. 4. Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) telah diterapkan; 5. Memberi tambahan penghasilan untuk kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Kota Bima sebagai upaya mengurangi tindakan KKN. 6. Melakukan tindakan

tegas guna memberikan efek jera kepada pegawai / pejabat yang melakukan tindakan melanggar disiplin dan KKN.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa jumlah pegawai yang bekerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima sebanyak 37 orang. Yang terdiri dari berjenis kelamin perempuan sebesar 17 orang (44,74%) dan Laki-laki sebesar 21 orang (55,26%). Sementara jenis pelayanan yang menjadi tugas pokok dan kewajiban Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima sebanyak 99 buah jenis pelayanan, sesuai dengan Peraturan Walikota Bima Nomor 54 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Publik Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

Pada tahun 2017 memperoleh Pendapatan Asli Daerah dari kegiatan usaha pelayanan satu pintu di Bidang Perijinan maupun Non Perijinan. Realisasi Penerimaan PAD tahun 2017 sebesar Rp. 386.840.380,- dari target sebesar Rp.400.000.000,-. Sementara realisasi penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) sampai bulan Juni 2018 sebesar Rp.0 dari target sebesar Rp.0,-. Tahun 2018 tidak target maupun realisasi penerimaan dari pelayanan perijinan karena berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2017 Tentang Pencabutan Aturan Izin Gangguan/HO.

Penjelasan yang terurai di atas merupakan pengkajian persoalan yang normatif dan hal lain yang melatar belakangi penelitian ini adalah bahwa sampai saat ini belum ada studi maupun kajian ilmiah, khususnya di

Kota Bima tentang reformasi birokrasi dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga hal ini sangat penting bagi penulis untuk mengambil topik penelitian. Merujuk pada latar belakang masalah maka permasalahannya terumuskan adalah : "Bagaimana Desain Reformasi Birokrasi Melalui Role Model Pelayanan Publik Berbasis Smart City Pada Pemerintahan Kota Bima (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima)?".

## **METODE PENELITIAN**

**Desain Penelitian** Jenis penelitian yang digunakan dalam proses penelitian ini yaitu penelitian deskriptif Dimaksudkan dengan deskriptif dalam penelitian ini bahwa penulis menguraikan dan menggambarkan serta menganalisis tentang Desain Reformasi Birokrasi Melalui Role Model Pelayanan Publik Berbasis SMART City Pada Pemerintahan Kota Bima (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima). **Lokasi Penelitian** ; Penelitian ini mengambil lokasi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

**Sumber Informan** ; informan dalam penelitian ini, adalah : Informan kunci merupakan informan yang dianggap mengetahui seluk beluk masalah dan tujuan penelitian. Informan kunci dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: a. Kepala Dinas, b. Kepala Bidang, c. Kasubid, d. Staf dan e. Masyarakat pengguna jasa. **Teknik Pengumpulan Data** ; Dalam kegiatan pengumpulan data untuk menunjang penulisan skripsi ini, maka metode pengumpulan data yang digunakan :

Wawancara (Interview), Observasi (Pengamatan), Dokumentasi. **Teknik Pemeriksaan Keabsahan Datam** ; Adapun penjelasan rinci mengenai langkah-langkah dalam pemeriksaan keabsahan data penelitian ini sebagai berikut : Trianggulasi

Trianggulasi dilakukan dengan maksud untuk mengecek kebenaran tertentu dan membandingkan dengan data yang diperoleh dari sumber lain pada berbagai fase penelitian lapangan, pada waktu yang berlainan dan sering dengan menggunakan metode yang berlainan. **Teknik Analisis Data** ; Tahap analisis data merupakan usaha untuk memecahkan suatu masalah dan hipotesis dalam suatu penelitian. Agar tujuan dalam penelitian ini dapat tercapai maka dilakukan analisis data. Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data dengan pendekatan kualitatif dengan mengacu pada Miles dan Huberman (1992:15-20) dengan menggunakan model interaktif melalui tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian dari permasalahan Desain Reformasi Birokrasi Melalui Role Model Pelayanan Publik Berbasis SMART City pada Pemerintahan Kota Bima (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima, adalah sebagai berikut : *pertama* : Dukungan Kepemimpinan

Dalam Role Model Pelayanan Publik Berbasis SMART City pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima dapat dilakukan melalui : a. Adanya komitmen pimpinan dalam menyediakan sarana, prasarana dan infrastuktur, memiliki kantor dan lahan luas mampu menyediakan semua sarana dan prasarana penunjang dan memiliki lahan dan kantor tidak begitu luas setidaknya menyediakan jaringan internet dan meja petugas. b. Adanya komitmen Pemerintah Kota Bima dalam mendukung terselenggaranya model pelayanan yang berkualitas dalam bingkai Kota Smart City melalui tersedianya fasilitasi MoU/kerjasama dengan Management Telkom Cabang Bima adanya dukungan Aturan atau Peraturan Daerah (Perda) yang dibuat oleh Pemerintah Kota Bima Bersama Dewan Perwakilan Daerah Kota Bima. Serta c. Dukungan anggaran yang cukup tersedia dalam mendukung penyelenggaraan model pelayanan yang berkualitas menuju terbentuknya Kota Bima sebagai Kota Smart city.

Kedua; Peran Sumber Daya Aparatur dalam hubungan dengan Role Model Pelayanan Publik Berbasis SMART City pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima melalui secara langsung dalam melayani masyarakat secara optimal, penyediaan petugas dan operator layanan serta sumber daya aparatur yang memiliki kompetensi serta memiliki tingkat pengetahuan / keahlian yang lebih.

Ketiga; Penggunaan Aplikasi Teknologi Dalam Role Model Pelayanan Publik Berbasis SMART City pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima melalui :

a. Kemudahan penggunaan Teknologi dengan menyediakan Portal yang ada mudah digunakan, b. Kelengkapan aplikasi dan c. Integrasi data, dan keempat; Penggunaan Jaringan Internet Dalam Role Model Pelayanan Publik Berbasis SMART City pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima, melalui :

a. Penggunaan jaringan internet dengan menggunakan jaringan internet fiber optik dari PT. Telkom Indonesia Cabang Bima, sehingga Dinas membagi penggunaan jaringan yaitu untuk pelayanan dan juga untuk fasilitas Wifi warga secara gratis untuk memanfaatkan atau menggunakan dalam mendukung penerapan elektronik government dalam pemerintahan. b. Kualitas jaringan sering mengalami gangguan pada saat jam pelayanan atau menjadi lebih lambat dan ini terjadi ketika jaringan internet fiber optik terkadang mengalami masalah jaringan.

## PEMBAHASAN

Reformasi birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (business process) dan sumber daya manusia aparatur. Menjalankan tata pemerintahan saat ini telah dipengaruhi oleh paradigma Good Governance yang didasarkan kepada pendekatan manajemen baru. Pendekatan penerapan paradigrama Good Governance ini dicirikan oleh Hughes dalam Sulistio (2009 : 126) yakni sebagai berikut:

- a. Perubahan yang besar pada orientasi administrasi negara tradisional menuju perhatian pencapaian hasil dan pertanggungjawaban.
  - b. Menjadikan suatu organisasi, pegawai dan kondisi birokrasi menjadi lebih luwes (fleksibel).
  - c. Membuat indikator kinerja dalam pencapaian tujuan organisasi publik, termasuk evaluasi pelaksanaan program.
  - d. Memiliki komitmen politik kepada pemerintah dan tidak lagi bersifat netral dan nonpartisipan.
  - e. Fungsi pemerintah dapat dinilai lewat satu ujian.
  - f. Mengurangi peranan pemerintah melalui upaya privatisasi.
- Faktor pendorong terjadinya reformasi birokrasi pemerintah menurut Thoha (2008 : 106) yakni sebagai berikut:
- a. Adanya kebutuhan melakukan perubahan dan pembaruan.  
Kebutuhan untuk melakukan perubahan dan pembaruan sangat tergantung dari kebutuhan pemimpin nasional sendiri. Kebutuhan tersebut didukung oleh kebijakan politik yang strategis dan dijadikan suatu program nasional, maka perubahan dan pembaruan aparatur dapat dilakukan.
  - b. Memahami perubahan yang terjadi di lingkungan strategis nasional.  
Faktor perubahan lingkungan strategis nasional sangat penting dipahami, hal ini dikarenakan faktor tersebut dapat menimbulkan rencana dan tindakan pembaruan aparatur pemerintah.
  - c. Memahami perubahan yang terjadi di lingkungan strategis global.  
Faktor perubahan lingkungan strategis global mendorong agar

pembaruan aparatur pemerintah tidak berdiri sendiri melainkan mempertimbangkan pengaruh global. Pengaruh global antara lain sistem desentralisasi dan demokrasi serta perkembangan teknologi.

- d. Memahami perubahan yang terjadi dalam paradigma manajemen pemerintahan.

Perubahan global sangat erat kaitannya dengan perubahan paradigma dalam tata pemerintahan yang baik. Desentralisasi, otonomi, demokrasi, akuntabilitas publik, transparansi dan ditegakkannya hukum merupakan dorongan yang kuat terhadap lahirnya perubahan dalam manajemen pemerintahan.

Dalam melakukan desain Reformasi Birokrasi hal yang dilakukan dalam merubah tatanan birokrasi yang lebih inovasi, terbuka, transparan melalui pola yang menyebabkan terjadinya perubahan. Salah satunya melalui Role Model Pelayanan Publik Berbasis SMART City.

Secara sederhana arti dari kata "role model" adalah teladan. Role model adalah panutan, yang dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia sama artinya dengan teladan yaitu "Sesuatu yang patut ditiru atau baik untuk di contoh (tentang kelakuan, perbuatan, sifat, dan sebagainya)". Sedangkan Wikipedia menjelaskan role model sebagai "person who serve as an example, whose behaviour is emulated by others" yang artinya "Orang yang berfungsi sebagai contoh, yang perilakunya ditiru orang lain". Jadi, kalau saya boleh gabungkan dua makna diatas menjadi, "Orang yang mempunyai kelakuan, perbuatan, sifat dan sebagainya yang patut ditiru atau

baik, dan orang tersebut dijadikan contoh oleh orang lain". (yang dikutip dalam <https://visi4anda.wordpress.com/2012/05/05/role-model>).

Role Model merupakan agen perubahan (agent of change). Dengan demikian, menjadi Role Model, seorang pimpinan atau pejabat memiliki satu atau beberapa aspek yang menonjol, konsisten dan berusaha mempromosikannya kepada para bawahannya dalam setiap kesempatan. Karena itu, selain menjadi inspirator, seorang Role Model adalah juga motivator bagi para bawahannya.

Lantas bagaimana Role Model dalam pelayanan. Pelayanan sendiri merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Menurut Kotler (2013), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Hadipranata (2013) berpendapat bahwa, pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya-serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.

Role model dalam pelayanan merupakan bentuk aktivitas yang dilakukan seseorang baik sebagai pimpinan maupun staf dalam memberikan contoh panutan dan tauladan dalam melayani

masyarakat. Ukuran panutan/tauladan dimaksud disini adalah perilaku yang baik yang ditampilkan, sehingga yang dilayani merasa puas. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, birokrasi pemerintah dituntut lebih efektif dan efisien sehingga akan tampak mementingkan kualitas pelayanan. Secara universal belum terdapat keseragaman batasan tentang konsep kualitas pelayanan atau service quality, namun ada beberapa pendapat ahli tentang konsep kualitas pelayanan tersebut.

Variabel yang diukur dalam role model pelayanan publik yang berbasis smart city adalah sebagai berikut :

1. Dukungan Kepemimpinan Dalam Role Model Pelayanan Publik Berbasis SMART City.

Kepemimpinan yang transformatif sangat dibutuhkan dalam mendorong timbulnya inovasi, karena aktor kepemimpinan inilah yang akan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan pemerintah daerah dalam melakukan rangkaian inovasi pemerintahan. Peranan pemimpin dalam inovasi antara lain: pertama; Menjadi teladan (role model) untuk perubahan. Kedua; Memberi dukungan, otorisasi, dan bimbingan kepada staf untuk melakukan inovasi. Ketiga; Menciptakan iklim yang kondusif untuk berkembangnya inovasi dalam organisasi. Dan keempat; Bersama-sama terus mengembangkan kapasitas diri dan pegawai untuk berinovasi.

Jadi dalam dukungan kepemimpinan dalam role model pelayanan publik berbasis SMART City pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima dapat dilakukan melalui : a. Adanya komitmen pimpinan dalam

menyediakan sarana, prasarana dan infrastruktur, memiliki kantor dan lahan luas mampu menyediakan semua sarana dan prasarana penunjang dan memiliki lahan dan kantor tidak begitu luas setidaknya menyediakan jaringan internet dan meja petugas. b. Adanya komitmen Pemerintah Kota Bima dalam mendukung terselenggaranya model pelayanan yang berkualitas dalam bingkai Kota Smart City melalui tersedianya fasilitasi MoU/kerjasama dengan Management Telkom Cabang Bima adanya dukungan Aturan atau Peraturan Daerah (Perda) yang dibuat oleh Pemerintah Kota Bima Bersama Dewan Perwakilan Daerah Kota Bima. Serta c. Dukungan anggaran yang cukup tersedia dalam mendukung penyelenggaraan model pelayanan yang berkualitas menuju terbentuknya Kota Bima sebagai Kota Smart city.

Pelayanan role model dapat diukur dari kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat, Zeithaml-Parasuraman-Berry (dalam Ismail Ismail Nawawi Uha, 2014:57) memberikan indikator kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut konsumen. Kelima indikator tersebut adalah sebagai berikut:

1. Tangibel, yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari sarana fisik yang kasat mata, misalnya berupa fasilitas atau sarana perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. Reliability, yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsiveness, yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat

- serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance, yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
  5. Empathy, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap konsumen.

Dengan demikian kualitas pelayanan merupakan kata yang menyanggah relatif bersifat abstrak, karena kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Oleh karenanya untuk menentukan kualitas diperlukan indikator, karena spesifikasi yang merupakan indikator yang harus dirancanr berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Untuk menentukan kualitas pelayanan diperlukan indikator, menurut Sinambela (dalam Pasalong 2008;211), bahwa kualitas pelayanan tercermin dari :

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan dan status social.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Oleh karena itu kualitas pelayanan sangat baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan masyarakat atau setara dengan yang diharapkan masyarakatnya, begitu sebaliknya kualitas pelayanan jelek jika masyarakatnya memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari harapannya. Persepsi dari konsumen merupakan penilaian subyektif terhadap pelayanan yang diperolehnya harapan konsumen merupakan referensi standar kinerja pelayanan dan seringkali diformulasikan berdasarkan keyakinan konsumen tentang apa yang terjadi.

## 2. Peran Sumber Daya Aparatur dalam hubungan dengan Role Model Pelayanan Publik Berbasis SMART City

Reformasi birokrasi merupakan salah satu agenda pokok yang tak terpisahkan dari otonomi daerah. Sebab otonomi daerah yang memberikan kewenangan kepada daerah untuk mandiri dalam memajukan masyarakatnya secara demokratis, baik di bidang politik, ekonomi, maupun sosial

budaya, membutuhkan birokrasi yang reformis, efisien, kreatif, inovatif, profesional dan yang mampu menjawab tantangan perubahan. Reformasi birokrasi sebagai alat merupakan sarana untuk membuat sistem administratif menjadi instrumen yang lebih efektif bagi perubahan sosial, serta instrumen yang lebih baik untuk menciptakan persamaan politik, keadilan sosial, dan pertumbuhan ekonomi. Sedangkan sebagai sebuah proses, reformasi birokrasi dapat dilihat sebagai berubahnya praktik-praktik, tingkah laku, dan struktur birokrasi yang telah mampan. Reformasi birokrasi menjadi bagian penting dalam mewujudkan good governance (tata kelola pemerintahan yang baik). Titik berat dari pemerintahan yang baik adalah pada upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, serta pemberantasan korupsi secara terarah, sistematis, dan terpadu. Good governance sering diartikan sebagai indikator terealisasinya reformasi birokrasi dengan terpenuhinya prinsip-prinsip, partisipasi masyarakat, tegaknya supremasi hukum, transparansi, kepedulian kepada stakeholders, berorientasi pada konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis.

Penerapan konsep good governance menuntut adanya perubahan mendasar praktik penyelenggaraan pemerintahan secara struktural, fungsional, maupun kultural. Perubahan paradigma dari government (pemerintah) ke governance (tata kelola pemerintahan) menuntut perubahan mind-set (pola berpikir) dan orientasi birokrasi yang semula melayani kepentingan

kekuasaan menjadi peningkatan kualitas pelayanan publik atau melayani masyarakat. Reformasi pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan good governance. Sebab, pertama, pelayanan publik menjadi ranah interaksi antara negara yang diwakili pemerintah dan lembaga-lembaga non-pemerintah (masyarakat sipil dan mekanisme pasar). Dan, kedua, berbagai aspek good governance dapat diartikulasikan secara lebih mudah pada ranah pelayanan publik, sekaligus lebih mudah dinilai kinerjanya.

Perkembangan teknologi dan komunikasi pada masa sekarang telah mengubah sebagian pola aktivitas masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Kemudahan dalam mendapatkan informasi dan melakukan komunikasi khususnya pada bidang pelayanan publik sebagai salah satu contoh dari perkembangan teknologi dan komunikasi. Hadirnya layanan publik yang berbasis pada penggunaan teknologi sejalan dengan konsep smart city. Adapun penyelenggara layanan publik ini merupakan peran pemerintah setempat. Kebijakan yang mengarah pada layanan publik yang berbasis pada teknologi yakni e-government yang biasanya mengacu pada penggunaan teknologi informasi meliputi teknologi informasi dan komunikasi dan teknologi komunikasi berbasis web lain untuk meningkatkan dan mengembangkan efisiensi dan efektivitas pelayanan di sektor publik (Harris, 2000 dalam Sharma dkk, 2012),

Peran Sumber Daya Aparatur dalam hubungan dengan Role Model Pelayanan Publik Berbasis SMART City pada Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima melalui secara langsung dalam melayani masyarakat secara optimal, penyediaan petugas dan operator layanan serta sumber daya aparatur yang memiliki kompetensi serta memiliki tingkat pengetahuan / keahlian yang lebih.

### 3. Penggunaan Aplikasi Teknologi Dalam Role Model Pelayanan Publik Berbasis SMART City

E-government merupakan upaya penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penyampaian informasi publik dan juga penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Melalui teknologi informasi penyelenggaraan pelayanan berkembang, dari pelayanan yang bersifat konvensional menuju penyelenggaraan pelayanan secara elektronik /e-service yang merupakan bagian dari penyelenggaraan e-government. Perkembangan pelayanan secara elektronik atau digital melalui penggunaan teknologi informasi berkembang pada negara-negara maju. Kebutuhan akan pelayanan yang lebih cepat, efektif, efisien dan transparan mendorong penggunaan e-government dalam pelayanan publik. Dalam hal penilaian terhadap kualitas e-service dikembangkan dari model pelayanan tradisional.

E-government sebagai konsep pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dapat dibagi dalam beberapa tingkatan yaitu pertama, persiapan; kedua, pematangan; ketiga, pematangan; dan keempat, pemanfaatan. Pengaplikasian sistem e-government diharapkan mampu untuk mengupgrade sistem pemerintahan berjalan menuju kearah yang semakin

efisien, efektif, transparan dan akuntabilitas. Sedangkan pengertian e-government menurut Kementerian Kominfo yaitu sebagai aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha dan lembaga-lembaga lainnya secara online. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi merupakan sesuatu hal yang sangat relatif. Suatu 'gadget' yang hari ini paling modern belum tentu dimasa depan menjadi yang paling modern. Esensi dari penggunaan teknologi dalam konteks e-government dapat dimanfaatkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga memudahkan pekerjaan pemerintah sebagai penyelenggara. (yang dikutip dalam Haura Atthahara Jurnal Politikom Indonesiana, Vol.3 No.1 Juli 2018 Url <https://journal.unsika.ac.id/index.php/politikomindonesiana/article/view/1412/1167>).

Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah kedepan akan berbasis "Smart City" sebagai bentuk komitmen daerah dalam mengikuti perkembangan zaman yang serba teknologi. "Smart City" sangat strategis untuk menjadikan masyarakat lebih cerdas dan menguasai teknologi sesuai dengan tuntutan zaman yang serba digital. "Pelayanan yang 'smart' itu adalah pelayanan yang optimal, cepat, tanggap dan tidak bertele-tele. Dalam pelayanan, "smart city" ini tidak hanya "smart" daerah tapi segala lini harus diterapkan dan diawali dengan pelayanan yang smart," Artinya "smart city" akan dimulai dari lingkungan

pemerintahan dengan menerapkan program pembangunan berbasis kota cerdas atau kota pintar. "Harus dimulai Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) dengan menerapkan program dan perencanaan berbasis 'Smart City', baru kemudian secara bertahap diterapkan secara menyeluruh ke masyarakat.

Penggunaan Aplikasi Teknologi Dalam Role Model Pelayanan Publik Berbasis SMART City pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima melalui :

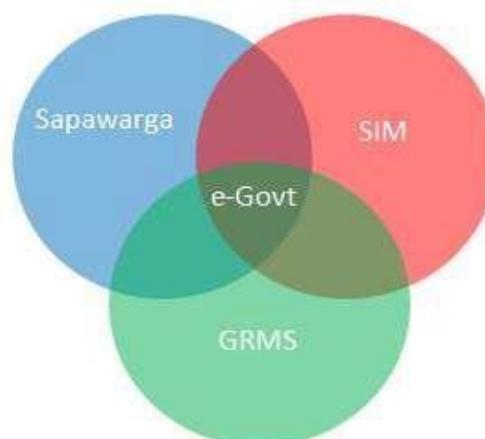
- Kemudahan penggunaan Teknologi dengan menyediakan Portal yang ada mudah digunakan,
- Kelengkapan aplikasi dan
- Integrasi data, dan keempat;

Penggunaan Jaringan Internet Dalam Role Model Pelayanan Publik Berbasis SMART City pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima, melalui :

- Penggunaan jaringan internet dengan menggunakan jaringan internet fiber optik dari PT. Telkom Indonesia Cabang Bima, sehingga Dinas membagi penggunaan jaringan yaitu untuk pelayanan dan juga untuk fasilitas Wifi warga secara gratis untuk memanfaatkan atau menggunakan dalam mendukung penerapan elektronik government dalam pemerintahan.
- Kualitas jaringan sering mengalami gangguan pada saat jam pelayanan atau menjadi lebih lambat dan ini terjadi ketika jaringan internet fiber optik terkadang mengalami masalah jaringan.

Program Smart City sebagai upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat dengan dukungan sistem informasi yang terintegrasi tidak hanya terkait dengan kemampuan sumber daya manusia dan sumber dana tetapi

juga lebih dalam terkait dengan berbagai dukungan sarana dan prasarana demi terselenggaranya Smart City secara optimal. Smart City membawa masyarakat lebih dekat terkait akses pelayanan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan melalui program Smart City bertujuan untuk memberikan pelayanan yang gratis/praktis, transparan, mudah diakses, pelayanan cepat, pemerintah bebas korupsi, serta didukung dan akan diapresiasi oleh masyarakat. Proses alur pelayanan terintegrasi pada Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) yang didukung melalui program Smart City dapat dilihat dari gambar berikut :



**Gambar 2.1. Integrasi berbagai kelompok sistem informasi dalam lingkup pemerintah Kota Bima.**

Sebagaimana terlihat pada Gambar 2, berbagai Sistem Informasi yang sudah ada membentuk 3 kelompok yang saling terkait membentuk e-Government, yaitu Sapawarga yang merupakan sarana

komunikasi dan interaksi antar warga yang sekaligus terhubung ke berbagai sistem informasi dan elemen lainnya; Government Resources Management System (GRMS) yang merupakan sistem pengelolaan sumber daya pemerintahan terintegrasi; dan berbagai sistem informasi manajemen untuk membantu mengoptimalkan penyelesaian tugas dan fungsi pengelolaan organisasi baik dalam bentuk manual maupun elektronik. Kesemuanya terhubung secara terpadu membentuk bangunan e-Government secara keseluruhan yang akan mampu mentransformasikan Kota Bima sebagai kota cerdas (Smart City).

#### REFERENSI

1. Abdul Rahman Rauf, 2016 ; Implementasi Kebijakan Penerapan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara dalam Jurnal Katalogis, Volume 4 Nomor 4, April 2016 hlm 156-165 ISSN: 2302-2019
2. Arikunto, Suharsimi, 1998, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, Rineka Cipta
3. As'ad, 1991 Reformasi Birokrasi Publik, Gaja, Mada, Universityb Press Yogyakarta
4. Bungin, Burhan. 2001. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja. Grafindo Persada.
5. Faisal, Sanapiah, 1995, *Format-format Penelitian Sosial : Dasar-dasar dan Aplikasi*, Rajawali Pers, Jakarta
6. Indrajit, Richardus Eko dkk. 2002. *E-government In action: Ragam Kasus Implementasi Sukses Di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
7. Hilman, 2015; Tesis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan KTP Di Kantor Camat Sindue Kabupaten Donggala, e-Jurnal Katalogis, Volume 3 Nomor 5, Mei 2015 hlm 132-142 ISSN: 2302-2019
8. Kartono, Kartini, 2002, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, Mandar Maju, Bandung
9. Miles, Matthew B. & A. Michel Huberman, 1992, *Analisis Data Kualitatif*, UI-Press, Jakarta
10. Miftah Thoha, 2008; *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Jakarta: Rajawali Press, cet. keVIII
11. Nazaruddin, 2013; Tesis Efektivitas Pelaksanaan Kebijakan Program E-KTP (Studi Pelaksanaan Perekaman Data Di Kabupaten Hulu Sungai Utara) dalam Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal, Volume II Edisi 2, Juli-Desember 2013
12. Nawawi, Hadari, H, 1998, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gajah Mada University Press
13. Nur Hidayati, 2016; Tesis e-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus tentang Faktor-faktor Penghambat Inovasi Layanan E-Samsat Jatim di Kabupaten Gresik), jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik ISSN 2303 - 341X Volume 4, Nomor 3, September - Desember 2016 ISSN 2303 - 341X
14. Nasution, S. 1988. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito
15. Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
16. Sumadi Suryabrata, 1995; *Metodologi Penelitian*, Penerbit PT Raja Grafindo Persada, Jakarta:

17.Sulistio, Budi dan Budi, Waspa Kusuma. 2009 . Birokrasi Publik (perspektif Ilmu. Administrasi Publik).

**Dokumen :**

- 1.Jurnal Ilmiah Fak. MP IPDN Vol 1 No. 2 Desember 2013/ISSN 2355-0872
- 2.Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional;
3. Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis NIK secara nasional
4. Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

**Sumber Internet.**  
<http://rika7damayanti.blogspot.com/2015/01/implementasi-e-government-e-ktp.html>