

Analisis Program Bukittinggi Smart dalam Meningkatkan Pelayanan Pemerintah Kota Bukittinggi

(Studi Kasus Mengenai Analisis Program Bukittinggi Smart 2016-2017 dalam Meningkatkan Pelayanan Pemerintah E-Government Kota Bukittinggi)

Program Analysis Bukittinggi Smart in Bukittinggi City Government Improve Services (Case study on the Analysis of 2016-2017 in Bukittinggi Smart Programs Improve services E-Government Government town of Bukittinggi)

¹Fauza Putri Larasati, ²Riza Hernawati

^{1,2}Prodi Ilmu Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116

Email: ¹puputfauza@yahoo.com, ²diza0712@yahoo.com

Abstract. Bukittinggi is one of the planned program of Bukittinggi Smart as one step toward Smart City. Bukittinggi Smart is Government programs designed to improve services to the public will need information on where in it includes all information created a unified system. The purpose of this research is to find out why the program needs to do Bukittinggi Smart. To find out how the implementation of the program Bukittinggi Smart. To find out what factors restricting factor and supporter of Bukittinggi Smart. To know the evaluations of programs Bukittinggi Smart. Research methods used in this research is qualitative case study approach. This research uses theories of new media with data collected through interviews to three main and five interviewees interviewees support, and study literature. Results of the study showed that the program needs to be done for the Bukittinggi Smart improve services Government of Bukittinggi is by utilizing the developed technology, prior to improve services of the Government certainly the Government of The city of Bukittinggi improve the governance of the Government by setting targets that correspond to the initial goals of the Government of the city of Bukittinggi. In the implementation of the Government programme of Bukittinggi Bukittinggi Smart to meetings and training with the SKPD and schools/institutions who are related and are also using online media as well as through print media as well as conducting face-to-face directly to the community. One of the constituents of Bukittinggi Smart i.e. sophistication of information technologies and E-Government based on Bukittinggi endorsements by the Mayor because Bukittinggi Smart in accordance with the vision and mission of the Government of the city of Bukittinggi. while restricting factors of Bukittinggi Smart is a commitment between the associated human resources related to the progress of Bukittinggi program, technical network, incomprehension SKPD about the programme of Bukittinggi Smart and less than optimal socializing is done by the Government of the town of Bukittinggi giving rise to doubts from the public in accessing the program Bukittinggi Smart. The evaluation is carried out by means of meetings to measure success.

Keywords: Smart City, Bukittinggi Smart, Government Service

Abstrak. Bukittinggi merupakan salah satu kota yang merencanakan program Bukittinggi Smart sebagai salah satu langkah menuju Smart City. Bukittinggi Smart merupakan program pemerintah yang dirancang untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat akan kebutuhan informasi yang di mana di dalamnya mencakup segala informasi yang dibuat satu sistem terpadu. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui mengapa perlu dilakukan program Bukittinggi Smart. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan dari program Bukittinggi Smart. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dari program Bukittinggi Smart. Untuk mengetahui evaluasi dari program Bukittinggi Smart. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini menggunakan teori new media dengan data yang dikumpulkan melalui wawancara kepada tiga narasumber utama dan lima narasumber penunjang, dan studi pustaka. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa program Bukittinggi Smart perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan Pemerintah Kota Bukittinggi yaitu dengan memanfaatkan teknologi yang berkembang, sebelum meningkatkan pelayanan pemerintah tentunya Pemerintah Kota Bukittinggi memperbaiki tata kelola pemerintah dengan menentukan target-target yang sesuai dengan tujuan awal dari Pemerintah Kota Bukittinggi. Dalam pelaksanaan program Bukittinggi Smart Pemerintah Kota Bukittinggi melaksanakan dengan rapat dan pelatihan dengan SKPD dan sekolah-sekolah/lembaga yang terkait dan juga menggunakan media online dan juga melalui media cetak

serta melakukan tatap muka langsung kepada masyarakat. Salah satu faktor pendukung dari program Bukittinggi Smart yaitu kecanggihan teknologi informasi berbasis E-Government dan di dukung oleh Walikota Bukittinggi karena program Bukittinggi Smart sesuai dengan visi dan misi Pemerintah Kota Bukittinggi. sedangkan faktor penghambat dari program Bukittinggi Smart adalah komitmen antara sumber daya manusia yang terkait tentang kemajuan program Bukittinggi, teknis jaringan, ketidakpahaman SKPD mengenai program Bukittinggi Smart dan kurang optimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Bukittinggi sehingga menimbulkan keraguan dari masyarakat dalam mengakses program Bukittinggi Smart. Evaluasi dilakukan dengan cara rapat untuk mengukur keberhasilan.

Kata Kunci: *Smart City, Bukittinggi Smart, Pelayanan Pemerintah*

A. Pendahuluan

Pelayanan merupakan suatu hal yang penting karena merupakan sebuah kewajiban yang diharuskan dan dimiliki oleh pemerintah baik kepada publik internal maupun publik eksternal. salah satu pelayanan yang dilakukan adalah pelayanan melalui media elektronik, namun seiring berkembangnya zaman belakangan ini masyarakat Indonesia menggunakan internet untuk mencari informasi yang berbasis *website*. Seiring dengan berjalannya waktu Pemerintah Kota Bukittinggi mulai melirik pemanfaatan teknologi informasi untuk memberikan pelayanan masyarakat yang lebih maksimal dan optimal. Informasi pun dapat dengan cepat beredar melalui internet sehingga masyarakat tidak ketinggalan informasi. Dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi diharapkan dapat membantu Pemerintah Kota Bukittinggi dan masyarakat Kota Bukittinggi bahkan masyarakat yang berada di luar Kota Bukittinggi dapat melakukan komunikasi secara interaktif yang bertujuan untuk kemajuan Kota Bukittinggi. Salah satu yang dapat dilakukan adalah dengan merancang sebuah program *Smart City* berbasis *mobile* untuk meningkatkan kualitas layanan publik

Program Bukittinggi Smart memiliki kelebihan yang berbeda dengan program dari daerah lain diantaranya program Bukittinggi Smart sudah memiliki 5 (lima) bentuk pelayanan diantaranya forum dan komunitas. Layanan informasi, pengaduan masyarakat dan informasi publik, komunikasi dan informasi bisnis serta layanan masyarakat. Sedangkan pada program smart city yang berada di kota lainnya hanya memaparkan informasi-informasi seperti tempat wisata, keluhan masyarakat, informasi tempat, informasi event hingga kuliner. Sedangkan bentuk pelayanan seperti layanan kelurahan, layanan kecamatan dan layanan PTSP belum tersedia dalam satu aplikasi seperti Bukittinggi Smart. Oleh sebab itu terdapat perbedaan antara program Bukittinggi Smart dengan program smart city di kota lain. Program Bukittinggi Smart sudah mencakup segala kebutuhan masyarakat sehingga tidak memerlukan akses aplikasi lain, dengan adanya program Bukittinggi *Smart* masyarakat dapat terlibat langsung dalam proses perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kebijakan publik dengan seluruh kantor pemerintahan yang telah memiliki data ataupun informasi. Program Bukittinggi *Smart* dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien serta efektif yang bersifat transparan dan terbuka terhadap segala informasi sehingga dapat memuaskan masyarakat. Di samping itu masyarakat juga dapat memberikan kritikan ataupun saran kepada pemerintah mengenai keputusan-keputusan pemerintah dan administrasi publik sebagai bentuk partisipasi masyarakat terhadap pemerintah.

Pelayanan program Bukittinggi Smart masih terkendala dengan minimnya minat masyarakat untuk mendapatkan sebuah informasi di Kota Bukittinggi. Sehingga dengan adanya program Bukittinggi Smart Pemerintah Kota Bukittinggi berupaya untuk dapat menyelesaikan permasalahan-permasalahan di perkotaan seperti keamanan, sampah, kemacetan dan pelayanan sehingga perlu diterapkan di Bukittinggi dan dapat segera ditindaklanjuti. Untuk mengetahui analisis program bukittinggi smart dalam

meningkatkan pelayanan Pemerintah Kota Bukittinggi pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Mengapa perlu dilakukan program Bukittinggi Smart?
2. Bagaimana Pelaksanaan dari program Bukittinggi Smart?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dari program Bukittinggi Smart?
4. Bagaimana evaluasi program Bukittinggi Smart dalam meningkatkan pelayanan Pemerintah Kota Bukittinggi?

B. Landasan Teori

Teori New Media

¹Teori media baru merupakan sebuah teori yang dikembangkan oleh Pierre Levy, yang mengemukakan bahwa media baru merupakan teori yang membahas mengenai perkembangan media. Dalam teori media baru terdapat dua pandangan, yaitu pertama, pandangan interaksi sosial yang membedakan media menurut kedekatannya dengan interaksi tatap muka.

²New Media atau media online didefinisikan sebagai produk dari komunikasi yang termediasi teknologi yang terdapat bersama dengan komputer digital (Creeber dan Martin, 2009). Definisi lain media online adalah media yang di dalamnya terdiri dari gabungan berbagai elemen. Itu artinya terdapat konvergensi media di dalamnya, di mana beberapa media dijadikan satu (Lievrouw, 2011). New Media merupakan media yang menggunakan internet, media online berbasis teknologi, berkarakter fleksibel, berpotensi interaktif dan dapat berfungsi secara privat maupun secara publik (Mondry, 2008: 13). Salah satu bagian dari New Media adalah “Network Society”. “Network society” adalah formasi sosial yang berinfstruktur dari kelompok, organisasi dan komunitas massa yang menegaskan bentuk awal dari organisasi dari segala segi (individu, grup, organisasi, dan kelompok sosial). Dengan kata lain, aspek mendasar dari formasi teori ini adalah semua yang memiliki hubungan yang luas secara kolektivitas (Van Dijk, 2006:20).

Layanan Informasi Publik Berbasis *E-Gov*

Melalui konvergensi teknologi komunikasi, fasilitasi pelancaran arus informasi antar lembaga publik dapat membentuk sebuah jaringan dan koordinasi dalam penyediaan dan pelayanan informasi publik. Serta terciptanya program-program komunikasi yang konvergen dan sirkuler antara lembaga publik dengan masyarakat. Layanan informasi publik adalah tidak hanya sekedar di-displaykan melalui media elektronik, e-government, ataupun lainnya tetapi juga harus bisa direspon jika ada konstituen (pengakses resmi) yang meminta jasa layanan informasi tersebut.

Hadirnya konvergensi teknologi informasi dalam paradigma e-government dapat memberikan kemudahan-kemudahan serta memampukan masyarakat untuk memperoleh informasi ataupun berkomunikasi secara interaktif. Kemudahan aksesibilitas informasi yang tanpa batasan ruang dan waktu tersebut dapat mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas serta mengatasi permasalahan pembangunan secara inovatif. Segala aktivitas birokrasi harus dapat diketahui publik secara luas termasuk informasi yang tidak boleh dikuasai dan disembunyikan oleh badan publik. Badan publik harus mampu memberikan akses

¹ Modul Perkuliahan *New Media and Society* - Universitas Mercubuana / diakses pada tanggal 17 Juli 2017. Pada pukul 19.37 WIB

²<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/42287/Chapter%20II.pdf;jsessionid=10F820F3961DB92AB80F4403118F0AF0?sequence=4> / diakses pada tanggal 31 Agust 2017. Pada pukul 08.59

dan menyediakan informasi bagi masyarakat baik diminta ataupun tidak.

Berdasarkan definisi dari World Bank, e-government adalah penggunaan teknologi informasi (seperti Wide Area Network, internet dan mobile computing) oleh pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan. Dalam praktiknya, e-government adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik dan cara yang berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Layanan informasi publik berbasis e-government juga dapat memperluas partisipasi publik di mana masyarakat dimungkinkan untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan maupun kebijakan oleh pemerintah, memperbaiki produktivitas dan efisiensi birokrasi serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi. E-government dengan menyediakan pelayanan melalui internet dapat dibagi dalam beberapa tingkatan yaitu penyediaan informasi, interaksi satu arah, interaksi dua arah dan transaksi yang berarti pelayanan elektronik secara penuh. (Mulyadi, 2015: 242-244).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Program Bukittinggi Smart merupakan program yang dibuat oleh Pemerintah Kota Bukittinggi sebagai langkah awal menuju Smart City. Program Bukittinggi Smart tersebut dirancang untuk dapat mempermudah masyarakat dengan satu sistem mengenai pelayanan pemerintah. Sebelum memasuki ke dalam tahap pelaksanaan tentu perlu mengetahui alasan perlu dilakukan program Bukittinggi Smart. Melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya dan membantu masyarakat terkait dengan urusan administrasi pemerintahan atau mengenai kebutuhan barang dan jasa. Pelayanan pemerintah yang baik, aman dan nyaman menjadi harapan bagi masyarakat Kota Bukittinggi, jika pelayanan baik masyarakat akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat Kota Bukittinggi terhadap pelayanan menjadi acuan bagi Pemerintah Kota Bukittinggi. Terdapat beberapa alasan program Bukittinggi Smart perlu dibuat oleh Pemerintah Kota Bukittinggi di antaranya: Meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format dari pelayanan tersebut, dan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat serta perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Tatakelola pemerintah tatakelola pemerintah penting untuk dilaksanakan. Sebelum meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, pihak pemerintah perlu melakukan tata kelola pemerintah dengan baik. Tata kelola pemerintah yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Bukittinggi berupa membangun sarana dan prasarana kepada masyarakat agar dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mengejar ketertinggalan pemerintah kota bukittinggi dalam aplikasi berbasis smart city Kota Bukittinggi masih jauh tertinggal dengan kota besar lainnya. Hal ini disebabkan dalam hal teknologi informasi yang mana kota besar lainnya sudah lebih dahulu menggunakan aplikasi untuk kemajuan kota.

Oleh sebab itu Bukittinggi Smart merupakan tahap awal dalam mengejar ketertinggalan tersebut di mana penggunaan teknologi informasi yang diutamakan untuk memudahkan akses komunikasi kepada masyarakat. Pemerintah Kota Bukittinggi membuat 242 website di dalam Bukittinggi Smart. banyaknya laporan terkait dengan permasalahan yang dihadapi kota bukittinggi Ketidaknyamanan masyarakat mengenai pelayanan menjadi alasan Pemerintah Kota Bukittinggi untuk membuat sebuah program, dapat dilihat pada saat masyarakat ingin mengurus dokumen-dokumen kepada pihak kelurahan atau kecamatan, masyarakat menghabiskan waktu dengan menanyakan hal-hal apa yang harus dipersiapkan kemudian masyarakat kembali lagi dengan membawa dokumen-dokumen tersebut.

Dengan banyaknya masyarakat yang mengeluh perihal susahny pelayanan Pemerintah Kota Bukittinggi, maka dari itu dibuatlah program Bukittinggi Smart. Di dalam program Bukittinggi Smart juga terdapat layanan KLIK (Kejadian Laporan Informasi Kota). Layanan KLIK ini dapat membantu masyarakat apabila mengalami atau melihat suatu kejadian seperti jalanan berlobang, tukang parkir liar ataupun perampokan dan kecelakaan, dengan menekan tombol layanan KLIK pada program Bukittinggi Smart SKPD atau instansi terkait dapat dengan cepat menanggapi dan menyelediki laporan tersebut. Target yang dimiliki oleh pemerintah kota bukittinggi Target yang ingin dicapai oleh Pemerintah Kota Bukittinggi dengan adanya program Bukittinggi Smart adalah:

1. Tidak ada lagi anggapan-anggapan miring dan negatif mengenai kinerja Pemerintah Kota Bukittinggi.
2. Informasi yang bersifat transparan.
3. Timbulnya rasa percaya masyarakat dengan Pemerintah Kota Bukittinggi.
4. Bukittinggi Smart dapat membuat masyarakat terhubung dengan Pemerintah.

Sebelum melakukan pelaksanaan tentunya Pemerintah Kota Bukittinggi melakukan perencanaan terlebih dahulu sesuai dengan tujuan atau target yang ingin dicapai. Perencanaan merupakan campuran dari kebijaksanaan dan tata cara (prosedur) (dalam Yulianita, 2007: 133).

Berikut ini merupakan tahapan awal perencanaan Pemerintah Kota Bukittinggi, di antaranya: Membentuk Bukittinggi *Smart Creative* dalam Mengadakan Studi Kelayakan Program Bukittinggi *Smart* memanfaatkan Sumber Daya Manusia (SDM) dari Aparatur Sipil Negara (ASN) yang terdiri dari tujuh orang kemudian dinamakan dengan Bukittinggi *Smart Creative*. Setelah menyiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) Pemerintah Kota Bukittinggi melakukan studi kelayakan. Studi kelayakan ini berguna untuk melihat berbagai aspek yang nantinya akan menghasilkan sebuah keputusan yang sesuai dengan kebutuhan Kota Bukittinggi atau yang tidak sesuai dengan kebutuhan Kota Bukittinggi. Pembuatan Konten pesan atau informasi yang dikemas dalam bentuk apapun harus memenuhi kriteria penting dan dapat memudahkan masyarakat dalam mengaksesnya. Pemerintah Kota Bukittinggi membagi lima konten dalam program Bukittinggi Smart yaitu forum dan komunitas, layanan informasi, pengaduan masyarakat dan informasi publik, komunikasi dan bisnis serta layanan masyarakat.

Pesan yang disampaikan oleh Pemerintah Kota Bukittinggi dengan adanya program Bukittinggi Smart ini yaitu untuk menyampaikan informasi yang berkaitan dengan Pemerintah Kota Bukittinggi yang dikemas secara sederhana agar pesan tersebut sampai kepada masyarakat sehingga proses pelayanan pemerintah kepada masyarakatpun semakin mudah. Melakukan Kerjasama dengan Media Media merupakan sarana untuk menyampaikan informasi ataupun pesan yang ingin disampaikan program Bukittinggi *Smart* memanfaatkan media internet atau *online* dan media sosial untuk memperkenalkan program Bukittinggi *Smart*. Media sosial yang digunakan adalah *facebook* dikarenakan akses yang cepat sebagai langkah Pemerintah Kota Bukittinggi dalam memperkenalkan Bukittinggi *Smart* Pemerintah Kota Bukittinggi melakukan kerjasama dengan berbagai media, seperti menggunakan pemanfaatan media sosial.

Setelah Pemerintah Kota Bukittinggi melakukan perencanaan di atas maka berikut ini merupakan tahap pelaksanaan Bukittinggi *Smart* di antaranya: Sosialisasi Program Dalam hal ini sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bukittinggi berupa pengelolaan grup Kaba Bukittinggi dan pemasangan pamflet-pamflet yang berada di setiap sudut kota Bukittinggi. Kemudian Pemerintah Kota Bukittinggi

meminta masyarakat kota Bukittinggi untuk hadir di area Jam Gadang untuk menghadiri launching Bukittinggi Smart beserta sosialisasi mengenai Bukittinggi Smart. Pelatihan Terhadap SKPD dan Sekolah-Sekolah/Lembaga Pemerintah Kota Bukittinggi melakukan pelatihan kepada SKPD serta pihak sekolah/lembaga yang gunanya untuk melatih SKPD serta sekolah/lembaga untuk menggunakan Bukittinggi *Smart*. Pelatihan tersebut dilakukan di 2 (dua) tempat berbeda, untuk SKPD pelatihan dilaksanakan di kantor Walikota Bukittinggi dan untuk sekolah/lembaga pelatihan dilaksanakan di SMAN 1 Bukittinggi. Selain itu Pemerintah Kota Bukittinggi melakukan program rutin dalam pelaksanaannya berupa rapat yang dilakukan seminggu tiga kali sesuai dengan perkembangan dari pelaksanaan program Bukittinggi *Smart*.

Pemanfaatan Media Sosial Pemerintah Kota Bukittinggi memanfaatkan keunikan dari media online dengan media tradisional yang berupa tatap muka atau bertemu secara langsung sedangkan media online yaitu masyarakat dapat menggunakan facebook sebagai media bertukar informasi serta memberikan saran atau kritiknya kepada Pemerintah Kota Bukittinggi. Serta dapat melaporkan kejadian-kejadian yang berada di dalam Kota Bukittinggi sehingga masyarakat tidak perlu menggunakan metode tradisional yang di mana metode tersebut dilakukan dengan tatap muka secara langsung, dengan adanya grup pada laman facebook dapat mempermudah masyarakat dan Pemerintah Kota Bukittinggi dapat menganalisis laporan-laporan masyarakat yang terjadi di Kota Bukittinggi.

Dalam proses pelaksanaan program Bukittinggi Smart Pemerintah Kota Bukittinggi tentu menemukan faktor pendukung dan hambatan dari program Bukittinggi Smart. Faktor pendukung dari program Bukittinggi Smart terbagi menjadi 2 (dua) yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi yang semakin canggih Pemerintah Kota Bukittinggi yang berbasis e-government. Pemerintah Kota Bukittinggi yang berbasis e-government dapat mempermudah masyarakat ketika akan mengurus perizinan. Didukung dengan ditambahnya masyarakat yang semakin aktif dalam menggunakan media internet sehingga masyarakat dapat memenuhi kebutuhan informasi sesuai dengan kebutuhannya.

Sedangkan faktor eksternal berupa dukungan dari walikota Bukittinggi karena program Bukittinggi Smart sesuai dengan visi dan misi Pemerintah Kota Bukittinggi yakni meningkatkan kinerja pemerintah daerah yang profesional, transparan dan akuntabel, profesional dalam bekerja, transparan dan akuntabel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat disesuaikan dengan hambatan internal yang pertama yakni komitmen antara sumber daya manusia yang terkait yang kurang menemukan kata sepakat dalam pengambilan keputusan. Hambatan eksternal dalam program Bukittinggi ini juga termasuk dalam

1. Hambatan dalam proses penyampaian pemahaman masyarakat yang masih belum memanfaatkan kecanggihan media yang digunakan.
2. Masalah teknis jaringan yang tidak stabil dan seringnya padam listrik membuat program Bukittinggi Smart harus mengulangi proses dari awal listrik.
3. Hambatan yang dialami dalam program Bukittinggi Smart yakni ketidapkahaman instansi yang terkait dikarenakan Pemerintah Kota Bukittinggi sudah memberikan pelatihan kepada seluruh SKPD dan Sekolah-Sekolah mengenai program Bukittinggi Smart.

Evaluasi ini dilakukan untuk menilai seberapa jauh mana program Bukittinggi Smart ini dilakukan secara baik dan tahap demi tahap apakah berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan atau tidak yang bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan

keberhasilan yang telah dicapai sebelumnya.

Di dalam evaluasi ini ditemukan hambatan dari pelaksanaan program Bukittinggi Smart, dengan adanya evaluasi ini Pemerintah Kota Bukittinggi dapat mengetahui kekurangan serta kelebihan dan juga dapat mengetahui langkah kedepannya seperti apa untuk program Bukittinggi Smart ini. Menurut Yuaningsih (2016: 86), "Evaluasi digunakan untuk melihat apakah sebuah kebijakan telah dilaksanakan sesuai dengan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan yang telah ditentukan."

Dalam pelaksanaan program Bukittinggi Smart, Pemerintah Kota Bukittinggi belum membentuk kegiatan evaluasi secara formal. Sejauh ini Pemerintah Kota Bukittinggi mengadakan rapat yang gunanya untuk membahas perkembangan program Bukittinggi Smart, lalu membahas mengenai kekurangan program Bukittinggi Smart serta manfaat yang dirasakan dari program Bukittinggi Smart. Kekurangan dari program Bukittinggi Smart ini yaitu minimnya Sumber Daya Manusia (SDM) dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan Pemerintah Kota Bukittinggi dan masih ada beberapa konten dari program Bukittinggi Smart yang masih belum maksimal.

Dengan ditemukannya kekurangan dari program Bukittinggi Smart ini maka Pemerintah Kota Bukittinggi dapat memperbaiki program Bukittinggi Smart sehingga program Bukittinggi Smart dapat berjalan sesuai dengan tujuan dan target yang ingin dicapai oleh Pemerintah Kota Bukittinggi.

D. Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian kesimpulan yang peneliti dapatkan adalah sebagai berikut:

Alasan perlu dilakukannya Program Bukittinggi Smart Sebagai salah satu langkah menuju Smart city sehingga Pemerintah Kota Bukittinggi dapat meningkatkan pelayanan pemerintah yang berbasis E-government dan Tatakelola Pemerintah dan banyaknya laporan terkait dengan permasalahan yang dihadapi Kota Bukittinggi, kemudian untuk Mengejar Ketertinggalan Pemerintah Kota Bukittinggi dalam Aplikasi Berbasis Smart City yang sesuai dengan target yang Dimiliki Oleh Pemerintah Kota Bukittinggi.

Pelaksanaan program Bukittinggi Smart Dalam pelaksanaannya Pemerintah Kota Bukittinggi melakukan Sosialisasi Program, pelatihan dengan SKPD dan sekolah-sekolah/lembaga yang terkait dalam program Bukittinggi Smart. Pemerintah Kota Bukittinggi dalam memperkenalkan program Bukittinggi Smart melalui media sosial dan juga melalui media cetak seperti koran dan melakukan tatap muka langsung kepada masyarakat. Selain melakukan pelatihan Pemerintah Kota Bukittinggi juga melakukan program rutin dalam pelaksanaannya berupa rapat yang dilakukan seminggu tiga kali sesuai dengan perkembangan dari pelaksanaan program Bukittinggi Smart.

Faktor pendukung dan penghambat program Bukittinggi Smart Berdasarkan hasil penelitian faktor pendukung dari program Bukittinggi Smart dibagi menjadi 2 (dua) yaitu internal dan eksternal. Faktor internal yaitu Pemerintah Kota Bukittinggi memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi berbasis E-government. Lalu faktor eksternal yaitu adanya dukungan dari walikota Bukittinggi karena program Bukittinggi Smart sesuai dengan visi dan misi Pemerintah Kota Bukittinggi. Sedangkan faktor penghambat dari program Bukittinggi Smart yaitu internal dan eksternal. Terdapat 3 (tiga) hambatan internal yaitu: Komitmen antara sumber daya manusia yang terkait tentang kemajuan program Bukittinggi. Teknis jaringan, ketidakpahaman SKPD mengenai program Bukittinggi Smart, dan Yakni ketidakpahaman instansi yang terkait dikarenakan Pemerintah Kota Bukittinggi sudah memberikan pelatihan kepada seluruh SKPD dan Sekolah-Sekolah mengenai program Bukittinggi Smart. Sedangkan

hambatan eksternalnya yaitu sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bukittinggi mengenai program Bukittinggi Smart dirasa masih kurang optimal sehingga menimbulkan keraguan dari masyarakat dalam mengakses program Bukittinggi Smart. Sebagian masyarakat belum mengetahui adanya sebuah pelayanan yang berbasis online di Kota Bukittinggi yang dinamakan dengan Bukittinggi Smart.

Evaluasi dari program Bukittinggi Smart. Berdasarkan hasil penelitian evaluasi yang dilakukan oleh program Bukittinggi Smart yaitu dengan mengadakan rapat yang gunanya untuk mengukur sejauh mana program Bukittinggi Smart berhasil. Rapat tersebut membahas mengenai kekurangan serta manfaat dari program Bukittinggi Smart dalam meningkatkan pelayanan Pemerintah Kota Bukittinggi.

Daftar Pustaka

Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Yuaningsih, Lilis. 2016. *Menakar Teori Kontemporer Kebijakan Publik*. Jakarta: Bintang Visitama Publisher.

Yulianita, Neni. 2007. *Dasar-Dasar Public Relations*. Pusat Penertbitan Universitas (P2U) Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Islam Bandung (LPPM UNISBA)

Jurnal:

Modul Perkuliahan *New Media and Society* - Universitas Mercubuana / diakses pada tanggal 17 Juli 2017. Pada pukul 19.37 WIB

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/42287/Chapter%20II.pdf;jsessionid=10F820F3961DB92AB80F4403118F0AF0?sequence=4> / diakses pada tanggal 31 Agust 2017. Pada pukul 08.59 WIB.