

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang sudah semakin inovatif di era global seperti sekarang telah memberikan dampak langsung kepada kehidupan masyarakat. Digitalisasi dan ketersediaannya memicu banyak perubahan di berbagai bidang, termasuk kepada sistem atau tatanan sebuah kota. Sementara teknologi berkembang pesat, laju pertumbuhan kota pun turut berkembang. McKinsey Global Institute tahun 2012 membuat sebuah laporan bertajuk “The archipelago: Unleashing Indonesia’s potential”, berfokus pada potensi ekonomi Indonesia sebagai kekuatan ekonomi ketujuh di dunia pada 2030.

Dari laporan tersebut tidak hanya kota-kota besar di pulau Jawa yang mendapat perhatian, namun juga beberapa kota yang diperkirakan tumbuh dan berdampak pada pertumbuhan ekonomi secara nasional. Pekanbaru masuk dalam salah satunya. Diprediksi hingga tahun 2030 pertumbuhan ekonomi Pekanbaru akan terus meningkat selaras dengan urbanisasi yang akan terjadi. Di pulau Sumatera praktis hanya kota Pekanbaru yang masuk dalam prediksi laporan McKinsey ini. Pekanbaru bersanding bersama Pontianak, Karawang, Makassar dan Balikpapan yang akan menjadi kota-kota tujuan urbanisasi baru selain kota-kota besar di pulau Jawa. (McKinsey, 2012:4)

Laju pertumbuhan penduduk Pekanbaru per tahun dari laporan BPS Kota Pekanbaru adalah sebesar 2,7 % dari tahun 2010-2018. Saat ini penduduk kota Pekanbaru telah menyentuh angka 1.117.359 jiwa (BPS Kota Pekanbaru, 2019:50). Dengan jumlah penduduk sebesar itu, maka ada suatu keharusan bagi pemerintah kota Pekanbaru untuk mampu mensejahterakan masyarakatnya dengan memberikan pelayanan prima, pemberdayaan hingga melibatkan peran serta masyarakat dalam pembangunan.

Untuk menjawab tantangan tersebut, sejak tahun 2015 muncul konsep “Kota Pintar”. Kota pintar atau biasa disebut dengan *smart city* merupakan sebuah konsep kota yang mampu menggunakan seluruh elemennya untuk mewujudkan kualitas kehidupan yang lebih baik, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui

pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat (Charagliu, A., dkk dalam Schaffers, 2010:3).

Konsep *smart city* mulai diterapkan di Indonesia pada tahun 2015. Konsep ini diterapkan searah dengan tujuan otonomi daerah yang tercantum dalam UU No. 23 Tahun 2014. Penerapan konsep *smart city* ini diharapkan dapat mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Sudah hampir seluruh kota dan kabupaten di Indonesia telah menerapkan konsep *smart city*, termasuk kota Pekanbaru. Kota Pekanbaru mulai menerapkan program *smart city* pada tanggal 23 Juni 2016 bertepatan dengan peringatan hari jadi kota Pekanbaru ke 232. *Smart city* di kota Pekanbaru dibangun atas enam pilar yaitu, *smart government*, *smart people*, *smart economy*, *smart environment*, *smart mobility* dan *smart living*. Dalam pelaksanaannya Kota Pekanbaru memfokuskannya pada pilar yang pertama yaitu *smart government* (Triyandra, 2017:55). Kota Pekanbaru pun merupakan bagian dari Gerakan Menuju 100 Smart City milik Kementrian Komunikasi dan Informatika (<https://aptika.kominfo.go.id/2018/11/gerakan-menuju-100-smart-city/>), diakses 31 Oktober 2019 pukul 13.11 WIB).

Konsep *smart city* dengan program *smart government* sebagai fokus utamanya merupakan unsur utama terwujudnya sebuah kota yang cerdas. Kota yang cerdas diawali dengan pemerintahan dan pelayanan yang cerdas (Triyandra, 2017:64). *Smart government* menunjukkan bagaimana pemerintah daerah menjadi motor penggerak yang menjalankan proses pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Kota Pekanbaru dalam mewujudkannya, menerapkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan teknologi sebagai alat bantu dalam melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan secara baik (Firdaus, 2018:133).

Hal ini juga tertuang dalam rancangan visi dan misi Pemerintahan Kota Pekanbaru 2017 - 2022 yakni “Terwujudnya Pekanbaru Smart City Madani”. Buktinya Pekanbaru menjadi Kota Percontohan di Indonesia. Ada beberapa *pilot project* yang dijalankan pemerintah pusat, hingga menjadikan Pekanbaru lebih dahulu selangkah daripada beberapa kota lainnya di pulau Sumatera (<https://daerah.sindonews.com/read/1449205/>

174/pekanbaru-kota-percontohan-di-indonesia-1571210265, diakses 31 Oktober 2019 pukul 11.00 WIB)

Pemerintah Kota Pekanbaru berorientasi pada pelayanan publik untuk meningkatkan *smart government*. Pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 pasal 1 ayat 1 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Lebih lanjut dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan pada sektor publik adalah keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah yang secara operasional dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya, baik pelayanan yang sifatnya langsung diberikan kepada masyarakat maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk menyejahterakan masyarakat dari suatu negara dan juga dapat diartikan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Hardiyansyah, 2015: 15). Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan, menyelenggarakan pembangunan dan menyelenggarakan pemerintahan untuk mengatur dan mengurus masyarakatnya dengan menciptakan kenyamanan dan ketertiban yang mengayomi dan menyejahterakan masyarakatnya. Rendahnya kualitas pelayanan publik akan berdampak pada makin rendahnya kepercayaan publik kepada penyelenggara pelayanan publik akan berdampak pada melemahnya dukungan warga negara kepada pemerintah. Berkaitan dengan fungsi tersebut, pemerintah Kota Pekanbaru menerapkan pelayanan publik yang lebih dekat, cepat, tepat, murah, dan lebih baik kepada masyarakatnya (Firdaus, 2018:33).

Pemerintah Kota Pekanbaru juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang bersifat transparan dan berperan dalam memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi secara cepat dan tepat. Dimana dalam hal ini pemerintah Kota Pekanbaru berupaya memberikan pelayanan publik yang mudah diakses tanpa terbatas lokasi dan waktu. Dalam mewujudkan *smart government* tersebut, pemerintah Kota Pekanbaru memfokuskan pada tiga fokus pelayanan yaitu, pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat (*government to citizen*), pemerintah kepada dunia bisnis (*government to bussiness*) dan dari pemerintah kepada pemerintah (*government to government*). Pelaksanaan pelayanan yang diberikan juga didasarkan pada tiga dimensi utama yaitu, *smart* aparatur, *smart* budaya kerja dan *smart* sistem kerja.

Salah satu upaya mewujudkan *smart government* dalam bidang pelayanan yang telah dibuat oleh pemerintah Kota Pekanbaru adalah Mal Pelayanan Publik (MPP). Mal Pelayanan Publik merupakan tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah/ swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman (Permen PANRB 23/2017). Mal Pelayanan publik ini merupakan konsep yang dibuat oleh KEMENPAN-RB sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik. Menggabungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat, penyederhanaan dan prosedur serta integrasi pelayanan pada Mal Pelayanan Publik akan memudahkan akses masyarakat dalam mendapat berbagai jenis pelayanan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.

Mal Pelayanan Publik Pekanbaru diresmikan pada tanggal 6 Maret 2019 oleh Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB) dan dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. Dasar hukum berdirinya Mal Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru yaitu berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Permenpan RB No. 23 tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan juga Peraturan Walikota Nomor 603 tahun 2018 tentang pembentukan Mal Pelayanan Publik. Mal

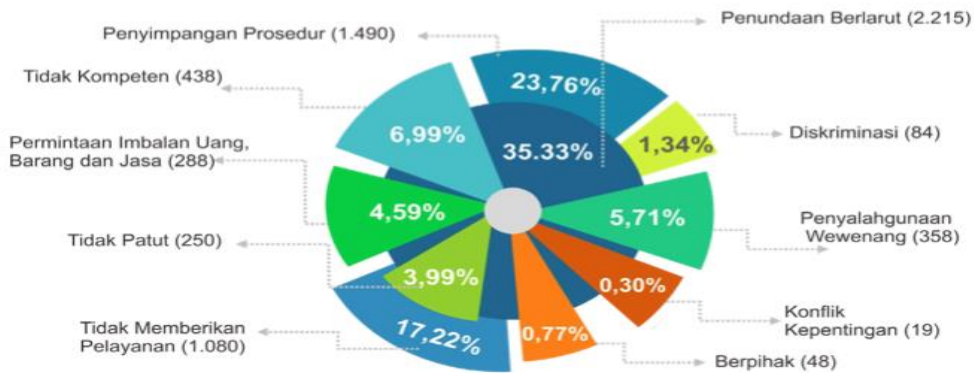
Pelayanan Publik Kota Pekanbaru melayani 175 perizinan dan non perizinan yang terdiri 96 perizinan ditangani DMP-PTSP dan 79 pelayanan oleh 26 instansi pemerintah, lembaga, perbankan serta badan usaha milik daerah.

Tidak butuh waktu lama bagi Mal Pelayanan Publik Pekanbaru untuk membuktikan diri sebagai salah satu *role model* Program Strategis Nasional, pada bulan Juli 2019 Kota Pekanbaru mendapatkan Platinum Indonesia Attractiveness Award (IAA) 2019 Kategori Pelayanan Publik (<https://daerah.sindonews.com/read/1418298/174/pekanbaru-menang-platinum-indonesia-attractiveness-awards-2019-1562569301>, diakses 31 Oktober 2019 pukul 11:30 WIB). Indonesia Attractiveness Award (IAA) adalah ajang penghargaan yang digagas oleh Frontier Consulting Group dan Tempo Media Group bertujuan untuk memberikan informasi kepada para investor terhadap kesempatan bisnis untuk investasi-investasi di daerah potensial di Indonesia ([http://indonesiaattractiveness-award.com/indonesia\\_attractiveness\\_index.html](http://indonesiaattractiveness-award.com/indonesia_attractiveness_index.html)). Selain itu juga pada satu tahun pengoperasiannya Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru mendapatkan penghargaan pelayanan prima dari MenPan-RB (<https://dpmpptsp.pekanbaru.go.id/Kegiatan/141/MPP-Pekanbaru-Dapat-Penghargaan-Pelayanan-Prima-dari-MenPAN-RB>).

Ini adalah pertanda baik untuk sebuah program yang baru saja diresmikan beberapa bulan sebelumnya. Lalu apakah keberhasilan yang dicapai ini memang berdampak langsung pada masyarakat Kota Pekanbaru? Karena tidak jarang upaya untuk tampil sebagai *smart city* itu hanya sebagai sebatas jargon saja. Pemerintah Daerah hanya sedang dalam usaha untuk menyerap anggaran sebesar-besarnya. Tanpa mencoba menggali sejauh mana *smart government* mampu menjadi solusi bagi daerah mereka. *Smart government* tidak melulu tentang komputerisasi, atau sebatas digitalisasi. Atau dalam tatanan yang lebih sederhana, *smart city* tidak sebatas memasang CCTV disetiap perempatan kota. Namun menjadikan CCTV sebagai pengurai solusi atas kemacetan yang terjadi misalnya.

Dari sisi masyarakat memang selalu ada anggapan bahwa jika berurusan dengan layanan pemerintah kerap kali muncul anggapan negatif. Mulai dari birokrasi yang rumit, lambatnya pelayanan, harapan masyarakat sering kali diabaikan, serta berbagai

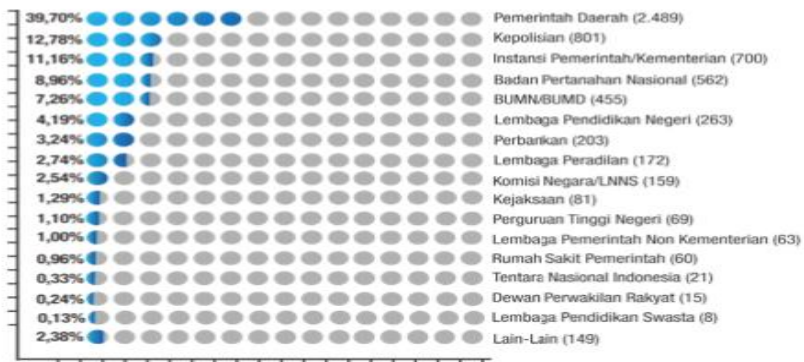
informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat dan berbagai konotasi lainnya yang telah terlebih dulu tertanam dalam pikiran masyarakat. Hal ini bukan tidak beralasan, dari Laporan Ombudsman RI Tahun 2018 masih terdapat dugaan maladministrasi pada pelayanan publik. Urutan 3 (tiga) terbanyak adalah penundaan berlarut 2.215 laporan (35,33%), penyimpangan prosedur 1.490 (23,76%), dan tidak memberikan pelayanan 1.080 laporan (17,22%). (Ombudsman, 2018:13)



**Gambar 1.1 Dugaan Maladministrasi**

(Sumber : Laporan Ombudsman RI Tahun 2018)

Jika kita lihat lebih jauh dari Laporan Ombudsman RI Tahun 2018 tersebut, Pemerintah Daerah memuncaki instansi terlapor dengan jumlah 2.489 laporan (39.70%), Kepolisian sebanyak 801 laporan (12,78%), dan Instansi Pemerintah/Kementerian sebanyak 700 laporan (11,16%).



**Gambar 1.2 Grafik Instansi Terlapor**

(Sumber Laporan Ombudsman RI Tahun 2018)

Kota Pekanbaru sendiri, termasuk dalam pemerintah daerah yang masih terdapat laporan maladministrasi yang dilakukan oleh aparatur pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini berdasarkan laporan Ombudsman Provinsi Riau tahun 2018 yang mana telah menerima 90 aduan maladmistrasi dari masyarakat provinsi Riau(<https://www.goriau.com/berita/baca/hingga-agustus-2018-ombudsman-riau-terima-90-aduan-maladministrasi.html>) dan pada tahun 2019 terdapat 80 pengaduan. Pengaduan ini mayoritas disampaikan oleh masyarakat Kota Pekanbaru (<https://riaupos.jawapos.com/pekanbaru/04/09/2019/207839/warga-pekanbarupaling-banyak-melapor%C2%A0.html>). Pada laporan tersebut dikatakan bahwa maladministrasi yang terjadi paling banyak diadukan masyarakat yaitu terkait dengan pengaduan pelayanan yang berlarut. Secara lebih khusus, Ombudsman Riau sempat menyoroti layanan Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Pekanbaru yang terdapat banyak laporan maladministrasi, misalnya penundaan waktu layanan. Sarana dan prasarana pun menjadi keluhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik (<https://www.riauonline.co.id/riau/kota-pekanbaru/read/2018/09/04/ombudsman-riau-soroti-pelayanan-disdukcapil-ini-penjelasaannya>).

Dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan masyarakat berhak mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (Pasal 18). Pelayanan publik sering disebut sebagai pelayanan konstitusional. Pernyataan ini disebabkan oleh klausul-klausul konstitusi semua Negara yang menyebutkan bahwa negara harus memberikan berbagai fasilitas kepada warganegara (Nurmandi, 2010:34).

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan komunikasi. Keberhasilan sebuah pelayanan publik juga dipengaruhi oleh adanya faktor komunikasi di dalamnya. Hardiyansyah (2011:238) menyimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Kemampuan petugas layanan dalam berkomunikasi dengan pengguna layanan adalah aspek penting dalam pelaksanaan pelayanan publik. Nilai baik atau tidaknya sebuah

layanan sering kali dilihat dari bagaimana cara petugas berkomunikasi dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanannya. Untuk keterampilan komunikasi ini haruslah dimiliki dan dikuasai dengan baik oleh setiap petugas yang memberikan pelayanan.

Beberapa alasan pentingnya komunikasi dalam sebuah pelayanan publik yaitu dapat melihat kredibilitas pemerintahan itu sendiri. Hal tersebut merupakan upaya yang harus dilakukan para aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat. Bukan hanya sekedar menjadi tugas saja, melainkan menjadi sebuah kewajiban dan kehormatan dalam upaya mendapatkan kepercayaan dari masyarakatnya. Selain itu juga komunikasi juga akan memberikan citra baik terhadap pemerintahan itu sendiri. Hal-hal tersebut dilakukan bertujuan untuk meningkatkan daya saing, saring dan sanding masyarakat dalam membentuk dirinya menjadi lebih dihargai dan akan menularkannya kepada yang lain.

Pemerintah sebagai pemberi pelayanan haruslah mengerti dan memahami apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam menerima pelayanan. Pelayanan publik yang telah dilakukan sebelumnya perlu ditingkatkan dengan cara membangun intensitas komunikasi. Sehingga nantinya pelayanan publik yang diberikan sesuai dengan amanat yang tertera dalam Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Maka dari itu penting bagi pemerintah selaku pemberi layanan untuk tahu cara berkomunikasi yang baik dalam pelayanan publik. Dalam hal ini apakah *smart government* sudah benar dijadikan sebagai solusi dalam memberikan pelayanan? Pemerintah Kota Pekanbaru sangat mengharapkan *smart government* menjadi faktor dalam pemberian pelayanan, dikarenakan pelayanan yang baik, tercipta dari aparatur yang baik. Dimana hal tersebut nantinya juga diharapkan memberikan kepuasan kepada masyarakat Kota Pekanbaru dalam melakukan pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

Apakah proses komunikasi yang tengah dilakukan oleh pemerintah dalam *smart government* dan upaya peningkatan kualitas melalui Mal Pelayanan Publik ini dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat? Ini adalah sebuah tantangan besar, dan



kehadiran Mal Pelayanan Publik ini juga menjadi ujung tombak *smart government* harus diteliti lebih lanjut lagi. Perlu diketahui bagaimana respon masyarakat terhadap kehadiran Mal Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru. Dengan jumlah layanan sedemikian banyak, dengan visi yang begitu besar, tentu melihat kinerja Mal Pelayanan Publik dapat memberikan masukan-masukan berikutnya untuk terwujudnya *smart city* menjawab tantangan kemajuan zaman yang tak dapat dihindarkan.

## **1.2 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas maka dapat ditarik pertanyaan penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu :

1. Adakah pengaruh *smart government* terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru?
2. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru ?
3. Apakah *smart government* dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *smart government* terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru
3. Untuk mengetahui *smart government* dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar bagi mahasiswa, perguruan tinggi, dan perusahaan. Adapun manfaat dari hasil penelitian tersebut antara lain:

**a. Manfaat Akademis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih sumber bacaan yang nantinya dapat menjadi bahan referensi kepustakaan.
2. Penelitian ini nantinya bermanfaat sebagai bahan masukan serta acuan bagi peneliti selanjutnya yang berminat untuk meneliti masalah yang sama dan juga dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan.

**b. Manfaat Praktis**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru untuk lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan, sehingga dapat memberikan kepuasan masyarakat Kota Pekanbaru.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk mengukur kualitas pelayanan yang telah diberikan sehingga nantinya dapat lebih ditingkatkan kembali.

