

BLUEPRINT ENTERPRISE ARCHITECTURE SISTEM INFORMASI PELAYANAN WARGA DISABILITAS ERA SMART GOVERNANCE MENGGUNAKAN THE OPEN GROUP ARCHITECTURE FRAMEWORK (TOGAF) DI DISDUKCAPIL KOTA BANDAR LAMPUNG

Kelvin Chen¹, Handoyo Widi Nugroho²

kelvinchenkc2602@gmail.com¹, handoyowidinugroho@darmajaya.ac.id²

Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya

ABSTRAK

Dalam menghadapi pertumbuhan dan kompleksitas urbanisasi di kota-kota besar, konsep smart city atau kota pintar menawarkan solusi potensial melalui penerapan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas hidup. Di Indonesia, khususnya di Kota Bandar Lampung, penerapan smart governance sebagai salah satu dimensi smart city bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik dalam tata kelola pemerintahan. Smart governance melibatkan penggunaan teknologi untuk memperbaiki administrasi publik, pelayanan publik, dan keterlibatan masyarakat dalam proses pembuatan keputusan. Bandar Lampung, yang mengalami pertumbuhan penduduk pesat, telah mengadopsi visi dan misi yang sejalan dengan konsep smart city dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) 2021-2026. Penerapan smart governance di kota ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik dan efektivitas pemerintahan, sejalan dengan Peraturan Presiden No. 95/2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Meskipun demikian, terdapat tantangan dalam implementasinya, terutama terkait dengan kualitas sumber daya manusia dan modal sosial. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kondisi dan implementasi smart governance di Bandar Lampung, menilai sejauh mana penerapannya telah mempengaruhi tata kelola kota dan mengidentifikasi masalah yang mungkin timbul. Evaluasi ini penting untuk meningkatkan pengembangan smart governance di masa depan, memastikan bahwa penerapan teknologi informasi dan komunikasi mendukung pencapaian visi kota yang cerdas, inovatif, dan berkelanjutan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut dalam strategi smart city di Bandar Lampung..

Kata Kunci: Smart Governance, Smart City, Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

PENDAHULUAN

Menurut E.N. Bacon dalam Weishaguna (2007), kota merupakan artikulasi ruang yang memberikan suatu pengalaman ruang tertentu kepada partisipan. Dilihat dari segi fisik, kota didefinisikan sebagai suatu permukiman yang mempunyai bangunan-bangunan perumahan yang berjarak relatif padat dan yang mempunyai sarana-sarana dan prasarana-prasarana serta fasilitas-fasilitas yang relatif memadai guna memenuhi kebutuhan-kebutuhan penduduknya (Jamaludin, A. N., 2015). Seiring waktu, manusia terus berpindah dan berkembang ke arah perkotaan. Di Indonesia, Badan Pusat Statistik (BPS) memperkirakan, sebanyak 56,7%, atau lebih dari setengah penduduk Indonesia tinggal di wilayah perkotaan pada 2020. Persentase tersebut diprediksi terus meningkat menjadi 66,6% pada 2035. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik (Karundeng, dkk., 2021)

Untuk menghadapi tantangan perkotaan ini, gagasan smart city atau kota pintar telah diusulkan sebagai solusi potensial. Smart city terdiri dari 6 (enam) dimensi, yaitu smart economy, smart governance, smart people, smart environment, smart technology, smart

living, smart mobility. Di banyak negara, smart city dikembangkan untuk meningkatkan akses yang merata bagi masyarakat untuk mencapai layanan dasar perkotaan, seperti pendidikan, perawatan kesehatan, sanitasi, air minum, dan mobilitas. Hal ini dikembangkan dengan menggunakan berbagai TIK yang cerdas, efisiensi operasional dan manajerial, keterlibatan warga dalam penyediaan layanan, sehingga kualitas hidup dapat ditingkatkan secara signifikan (Jiang dkk, 2020).

Negar dkk (2021) menjelaskan bahwa inisiatif kota pintar menggabungkan berbagai tujuan yang tercermin dalam prinsip pertumbuhan yang cerdas dan modernisasi ekologis, yang memiliki konsep pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan yang berjalan bersama dengan penurunan kerusakan lingkungan.

Smart governance atau tata kelola cerdas merupakan salah satu dimensi smart city yang berfokus pada sebuah cara pengelolaan kota yang berfokus pada peningkatan peran pemerintah sebagai pihak penyedia pelayanan kepada masyarakat, dan dengan memposisikan masyarakat sebagai partisipan dan objek pembangunan, dengan hal ini suatu pemerintahan dapat memaksimalkan potensi yang dimiliki dan meminimalisir kendala atau masalah yang dihadapi (Hius, 2013). Smart governance atau tata kelola cerdas ditandai oleh administrasi publik yang efektif dan efisien, kualitas layanan publik dan partisipasi penduduk dalam membuat keputusan kebijakan kota. Hal ini dilakukan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan demokrasi dan pelayanan, serta mendukung keputusan yang dibuat oleh otoritas publik (Wojchiech & Suwar, 2021).

Dengan berbagai kompleksitas tantangan sosial utama saat ini, aspek smart governance diperlukan sebagai penerapan solusi bagi layanan berskala luas dengan informasi yang akurat dan tepat waktu. Smart governance memungkinkan kota untuk bergerak menuju transformasi berkelanjutan dengan menggunakan sumber daya publik yang efisien dan meningkatkan layanan yang ditawarkan kepada warganya. Smart governance penting diterapkan mengingat kondisi pemerintah berperan aktif dalam memfasilitasi proses merancang, membuat, dan mengimplementasikan kebijakan pengembangan kota pintar (Hollands, 2008).

Dimensi smart governance merupakan salah satu dimensi yang sedang berjalan di Indonesia dan telah ditetapkan melalui Peraturan Presiden No.95/2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Peraturan ini mengedepankan perwujudan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya, serta meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik. Smart governance sendiri harus dapat melingkupi hal-hal dalam tata kelola, seperti birokrasi, pelayanan, dan kebijakan.

Bandar Lampung merupakan salah satu kota yang terus mengalami pertumbuhan penduduk. Dimana menurut data dari BPS pada tahun 2020, jumlah penduduk di Kota Bandar Lampung adalah sebesar 1.166.066 jiwa. Selain itu, dalam

PP Nomor 26 tahun 2008 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Nasional (RTRWN), Bandar Lampung merupakan salah satu bagian dari Pusat Kegiatan Nasional (PKN) dalam sistem perkotaan nasional. Selain itu, berdasarkan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) tahun 2020-2024, Kota Bandar Lampung diarahkan menjadi salah satu kota prioritas pembangunan wilayah Sumatera tahun 2020-2024, dengan mengutamakan pemerataan, pertumbuhan, pelaksanaan otonomi daerah, penguatan konektivitas, serta mitigasi dan pengurangan risiko bencana. Pembangunan di Kota Bandar Lampung harus dilakukan dengan tepat, hal ini agar tidak terjadi timbulnya permasalahan-permasalahan seperti kurangnya pemenuhan sarana dan prasarana, timbulnya permukiman kumuh, kesenjangan ekonomi, kemiskinan, dan sebagainya

(Djunaedi dkk, 2018). Oleh karena itu, Kota Bandar Lampung memerlukan sebuah strategi dalam meminimalisir permasalahan tersebut, salah satunya dengan menjalankan sebuah pendekatan yang komprehensif, inklusif, efektif, dan efisien, yang telah diterapkan di beberapa kota dan kabupaten di Indonesia, yaitu smart city.

Kota Bandar Lampung memiliki visi “Bandar Lampung Sehat, Cerdas, Beriman, Berbudaya, Nyaman, Unggul Berdaya Saing Berbasis Ekonomi Untuk Kemakmuran Rakyat”. Dalam RPJMD Kota Bandar Lampung 2021-2026, salah satu misi Kota Bandar Lampung adalah “Mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan, pemerintahan yang baik dan bersih, berorientasi kemitraan dengan masyarakat dan dunia usaha menuju tata kelola pemerintahan yang baik, bersih, berwibawa, dan bertanggung jawab untuk mendukung investasi.”. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan smart governance merupakan hal yang selaras dengan visi Kota Bandar Lampung. Sementara dalam implementasi smart governance, Handayani (2021) mengungkapkan bahwa dalam perancangan, penerapan, dan pelaksanaan smart governance dan infrastruktur fisik lainnya di Kota Bandar Lampung belum disertai dengan rancangan pelibatan kualitas sumber daya manusia dan modal sosial yang maksimal, dan tidak berbasis persoalan masyarakat sesungguhnya, sehingga penerapan smart governance dan pembangunan infrastruktur fisik rentan tidak maksimal mendukung pelayanan pemerintah dalam berbagai aspek kepada masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, diketahui bahwa penerapan smart governance dapat berdampak bagi tata kelola dan perkembangan suatu kota jika dilaksanakan dengan baik, maka penelitian mengenai kondisi smart governance di Kota Bandar Lampung ini dirasa penting dan dapat menjadi alat evaluasi bagi tata kelola cerdas yang telah dilakukan di Kota Bandar Lampung, karena pengimplementasian smart governance yang diterapkan di Kota Bandar Lampung merupakan penerapan Perpres No.95/2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan perwujudan dari RPJMD Kota Bandarlampung tahun 2021-2026. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengembangan smart governance di Kota Bandar Lampung pada masa mendatang.

Smart governance yang baik adalah smart governance yang dapat mengaktifkan dan mempotensiasi secara signifikan kreativitas dan inovasi dalam penerapan kota cerdas. Dalam penerapan smart city, smart governance adalah kunci bagi sebagai prasyarat dan faktor penting untuk mengembangkan kota yang cerdas, kreatif, inovatif, dan berkelanjutan. Hal ini dicapai dengan mencapai tata kelola yang baik seperti prinsip terbuka (transparansi), akuntabel, kolaboratif dan partisipatif, serta dengan diterapkannya electronic government (e-government) (Lopes, 2017).

Dalam pengimplementasian smart city, Perpres No.95/2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik merupakan justifikasi bagi penerapan smart city khususnya dalam dimensi smart governance. Dimana SPBE dibentuk demi penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE. Selain itu, SPBE merupakan upaya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya (SPBE, 2021). Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik pada dasarnya dibuat oleh Pemerintah Pusat, yang pada turunannya dibuat SPBE pada tingkat pemerintah dengan berpedoman pada SPBE Pusat dan RPJMD daerah yang keluarannya adalah Arsitektur atau rancangan kerja SPBE pada tingkat daerah.

Dalam konteks smart governance, Kota Bandar Lampung memiliki misi yang berfokus pada tata kelola cerdas (smart governance) sesuai dengan RPJMD Kota Bandar Lampung tahun 2021-2026. Aspek tata kelola pemerintahan ini dirancang dan

pembangunan TIK yang terintegrasi telah dirintis sejak tahun 2019, serta pengelolaannya dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandar Lampung. Sementara dalam pengaplikasian teknologi dalam mendukung smart governance, Pemkot Bandar Lampung sudah membangun jaringan fiber optik, data center, serta website dan aplikasi pendukung berjalannya tata kelola cerdas.

Penerapan smart governance di Kota Bandar Lampung pada beberapa tahun terakhir diduga tidak maksimal mendukung pelayanan pemerintah dalam berbagai aspek kepada masyarakat (Handayani, 2021). Oleh karena itu, di tengah berjalannya perancangan program dan implementasi smart governance di Kota Bandar Lampung. Diperlukan suatu evaluasi dalam mengukur implementasi smart governance di Kota Bandar Lampung. Hal ini untuk mengukur seberapa jauh smart governance di Kota Bandar Lampung telah berkembang serta mengetahui permasalahan yang dihadapi dalam penerapan smart governance di Kota Bandar Lampung.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka pertanyaan penelitian yang didapatkan dalam studi ini adalah :

Apakah TOGAF dapat dijadikan untuk membangun SIP warga disabilitas pada Disdukcapil kota Bandar Lampung?

Tujuan dan Sasaran Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi dan mengevaluasi implementasi smart governance di Kota Bandar Lampung. Berdasarkan tujuan tersebut, diharapkan akan didapatkan pembahasan mengenai “sistem informasi pelayanan warga disabilitas era smart governance menggunakan the open group architecture framework (TOGAF) di disdukcapil kota Bandar Lampung”

Adapun sasaran dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi kebijakan smart governance yang telah diusulkan dan diterapkan di Kota Bandar Lampung;
2. Mengidentifikasi penerapan dan tingkat ketercapaian kebijakan smart governance menggunakan TOGAF.

1. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, manfaat penelitian dapat dibedakan ke dalam dua bagian manfaat, yaitu manfaat teoritis dan praktis, yang dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi akademisi dan perkembangan ilmu di bidang perencanaan wilayah dan kota. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi penelitian lebih lanjut dalam smart city, dalam dimensi smart governance, sehingga tata kelola cerdas di perkotaan dapat berjalan dengan maksimal.

3. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu acuan bagi pemerintah, baik pusat maupun daerah, serta para stakeholder terkait dalam pelaksanaan program smart city, khususnya Pemerintah Kota Bandar Lampung yang menjadi fokus penelitian dalam pengembangan smart city, dimensi smart governance. Dimana evaluasi atas pelaksanaan smart governance yang dilakukan dapat menjadi alat bagi optimalisasi program smart governance di masa yang akan datang. Dengan demikian dapat dicapai tata kelola serta pengembangan perkotaan yang komprehensif, inklusif, efektif, dan efisien.

Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian merupakan batasan-batasan pembahasan yang akan dikaji, Ruang lingkup penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu ruang lingkup wilayah dan ruang lingkup substansi. Ruang lingkup wilayah merupakan Batasan wilayah bagi objek penelitian. Sementara ruang lingkup substansi merupakan

batasan bagi pembahasan penelitian yang dilakukan. Dengan uraian sebagai berikut:

1. Ruang Lingkup Substansi

Pada penelitian ini, pembahasan berfokus pada mengidentifikasi program smart governance, evaluasi implementasi smart governance di Kota Bandar Lampung. Dimana smart governance atau tata kelola cerdas adalah kondisi dimana pemerintah merupakan pemegang peran penting dalam upaya koordinasi semua pemangku kebijakan yang terlibat. Selain itu, smart governance adalah dasar dalam pengembangan tata kelola yang cerdas, melalui penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang muncul untuk pemerintahan. (Pereira dkk., 2018).

Dalam penerapan smart governance, smart government dapat dianggap sebagai dasar untuk mengembangkan smart governance. Penelitian berfokus pada smart governance yang pada hakikatnya berfokus pada tata kelola smart city yang berkaitan dengan keputusan pemerintah untuk meningkatkan kualitas hidup. Selain itu warga berperan dalam pengambilan keputusan. Dalam penerapannya smart governance dibantu oleh penggunaan TIK. (Pereira dkk., 2018)

Evaluasi smart governance yang dilakukan pada penelitian ini berfokus pada sisi pemerintah, hal ini didasari oleh smart governance yang sebagian besar penerapan pengembangannya dilakukan oleh pemerintah dibandingkan warga di kota (Datta, 2015). Untuk mengidentifikasi kebijakan yang telah diterapkan dalam penerapan smart governance di Kota Bandar Lampung, diperlukan data terkait perencanaan, kebijakan dan program tata kelola pemerintahan di Kota Bandar Lampung. Selain itu, diperlukan pula data infrastruktur penunjang terealisasinya smart governance di Kota Bandar Lampung.

Sasaran kedua dalam penelitian adalah mengidentifikasi tingkat ketercapaian smart governance di Kota Bandar Lampung. Hal ini dilakukan dengan menggunakan indikator evaluasi berdasarkan literatur terkait smart governance yang disesuaikan dengan pedoman evaluasi SPBE Instansi Pusat dan Instansi Daerah. Selain itu, diperlukan data mengenai pelayanan administrasi, data fasilitas kebutuhan dasar, fasilitas layanan utilitas, kebijakan dan strategi perencanaan, sistem kelembagaan, dan data-data terkait sistem pemerintahan lainnya. Perumusan indikator evaluasi tata kelola cerdas akan dilakukan dengan mempertimbangkan dan merumuskan indikator berdasarkan literatur yang menjadi acuan dan sesuai dengan kondisi wilayah. Dalam penelitian ini, untuk menjawab ketercapaian smart governance di kota Bandar Lampung. Hal-hal yang diperhatikan merupakan ketersediaan kebijakan, alat, serta sistem pendukung smart governance, yang diukur lebih lanjut melalui implementasi dari kebijakan dan sistem pembentuk smart governance. Setiap indikator akan memiliki bobot masing-masing yang dapat menjadi dasar penentuan dan dasar analisis bagi penentuan tingkat ketercapaian smart governance di Kota Bandar Lampung.

2. Ruang Lingkup Wilayah

Ruang lingkup wilayah atau lokasi studi penelitian ini yaitu Kota Bandarlampung, wilayah bagi Pemerintah Kota Bandar Lampung yang bertanggung jawab dalam pengembangan smart governance. Dimana Kota Bandar Lampung sendiri merupakan salah satu Pusat Kegiatan Nasional (PKN). Adapun peta wilayah studi dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 1.1 Peta Administrasi Kota Bandar Lampung

biaya sumber daya yang diperlukan. Efisiensi kerja merupakan pelaksanaan kegiatan dengan cara yang termudah dalam mengerjakannya, termurah dalam biayanya, tersingkat dalam waktunya, teringan dalam bebannya dan terpendek dalam jaraknya untuk mencapai tujuannya. Efisiensi merupakan suatu ukuran keberhasilan suatu kegiatan dilihat dari seberapa besar sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Semakin sedikit penggunaan sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang diharapkan maka prosesnya dapat dikatakan semakin efisien.

Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah kemampuan yang ditunjukkan oleh karyawan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Kinerja dikatakan baik dan memuaskan apabila apabila tujuan yang dicapai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

The Open Group Architecture Framework(TOGAF)

TOGAF atau The Open Group Architecture Framework merupakan sebuah kerangka arsitektur penelitian atau framework yang berguna sebagai alat pendukung penelitian. TOGAF memiliki tools dalam mengimplementasikan penggunaannya. Kerangka TOGAF dimulai pada awal tahun 1990 sebagai pengembangan arsitektur teknis yang merupakan pengembangan dari forum Open Group, Pada tahun 1995 TOGAF mulai diperkenalkan dengan keutamaan Architecture Framework teknis pengelolaan

Fleksibilitas merupakan sifat dari TOGAF karena kerangka ini memiliki sifat Open Source, sistematis namun kaya akan teknis arsitektur. Dalam TOGAF Architecture Enterprise dibagi menjadi 4 kategori yaitu:

1. Business architecture

Mendeskripsikan TOGAF dalam menjelaskan proses bisnis dalam memenuhi dan mencapai tujuannya.

2. Application architecture

Bagaimana aplikasi di desain dan berinteraksi satu dengan yang lain.

3. Data architecture

Menjelaskan tentang proses pengelolaan data dan di akses.

4. Technical architecture

Menggambarkan infrastruktur yang digunakan dalam mendukung aplikasi seperti hardware dan software serta bagaimana interaksinya.

TOGAF ADM

TOGAF Architecture Development Method merupakan kunci dalam proses arsitektur TOGAF. ADM dapat memberikan kemungkinan bagi organisasi atau perusahaan dalam mendefinisikan kebutuhan bisnis mereka dengan tujuan membangun arsitektur yang spesifik sesuai dengan kebutuhan. Menurut Yunis, R., & Surendro, K. TOGAF ADM merupakan metode yang kompleks dengan menggunakan model yang bisa digunakan pada proses pengembangan arsitektur. Lingkup cakupan ADM adalah penetapan framework, pembangunan konten arsitektur, peralihan, dan mengatur proses realisasi arsitektur, yang diatur melalui siklus iteratif yang terdiri dari 10 fase sebagai berikut:

1. Fase preliminary, pada fase ini menjelaskan persiapan dalam melakukan perancangan arsitektur dengan mendefinisikan kerangkadan prinsip dengan tujuan menyelaraskan TOGAF dan tujuan dari diciptakannya perancangan arsitektur.
2. Fase A: Architecture Vision, pada fase ini menjelaskan awal dari perancangan arsitektur yang mencakup ruang lingkup, identifikasi stakeholder, penyusunan visi arsitektur, dan izin persetujuan untuk perancangan arsitektur.
3. Fase B: Business Architecture, pada fase ini menjelaskan arsitektur bisnis dalam

perancangan arsitektur. Tools dan metode umum yang digunakan untuk pengembangan model yang diperlukan adalah Unified Modeling Language (UML), Business Process Modeling Notation (BPMN) dan Integration Definition (IDEF).

4. Fase C: Information System Architecture, pada fase ini menjelaskan pengembangan arsitektur system informasi yang dirancang meliputi 2 (dua) domain yaitu arsitektur aplikasi dan arsitektur data.
5. Fase D: Technology Architecture, pada fase ini memfokuskan pada pengembangan arsitektur teknologi yang diperlukan oleh organisasi dan perusahaan.
6. Fase E: Opportunity and Solution, pada fase ini menjelaskan manfaat yang didapatkan dari perancangan arsitektur enterprise dengan Kembali mengevaluasi model yang telah dibangun dengan arsitektur yang telah ada.
7. Fase F: Migration and Planning, pada fase ini menjelaskan analisis resiko dan biaya berdasarkan daftar prioritas urutan proyek. Daftar prioritas ditujukan sebagai dasar implementasi dari proyek.
8. Fase G: Implementation Governance, pada fase ini menjelaskan proses pengawasan dari perancangan arsitektur. rekomendasi setiap proyek yang di implementasi, merancang kontrak arsitektur dalam proses implementasi.
9. Fase H: Architecture Change Management, pada fase ini menjelaskan pengelolaan prosedur perubahan pada arsitektur yang baru setelah selesai di implementasikan.
10. Requirement pada fase ini menjelaskan pengelolaan kebutuhan arsitektur.

Bahasa Pemrograman dan Perangkat Lunak Pendukung

Bahasa pemrograman dan perangkat lunak pendukung yang digunakan dalam penulisan ini adalah antara lain Web, PHP, My SQL, XAMPP, HTML, CSS, dan JavaScript, Dreamweaver cs6.

1. WEB

Web (Website) awalnya merupakan suatu layanan sajian informasi yang menggunakan konsep hiperlink yang memudahkan surfer (sebutan bagi pemakai komputer yang melakukan penyelusuran informasi di Internet) untuk mendapatkan informasi dengan cukup mengklik suatu link berupa teks atau gambar maka informasi dari teks atau gambar akan ditampilkan secara lebih terperinci (detail).

2. PHP (Hypertext Preprocessor)

PHP (Hypertext Preprocessor) adalah bahasa pemrograman web server-side yang bersifat open source. PHP merupakan script yang terintegrasi dengan HTML dan berada pada server (serverside HTML embeded scripting). PHP adalah script yang digunakan untuk membuat halaman website yang dinamis. Dinamis berarti halaman yang akan ditampilkan dibuat saat halaman itu diminta oleh client. Mekanisme ini menyebabkan informasi yang diterima client selalu yang terbaru uptodate. Semua script dieksekusi pada server dimana script tersebut dijalankan.

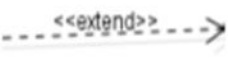
Unified Modeling Language (UML)

UML adalah Unified Modeling Language (UML) merupakan bahasa visual untuk pemodelan dan komunikasi mengenai sebuah sistem dengan menggunakan diagram dan teks-teks pendukung. UML hanya berfungsi untuk melakukan pemodelan. Jadi penggunaan UML tidak terbatas pada metodologi tertentu, meskipun pada kenyataannya UML paling banyak digunakan pada metodologi berorientasi objek.

1. Use Case Diagram

Merupakan pemodelan untuk melakukan (behavior) sistem informasi yang akan dibuat. Use case mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem informasi yang akan dibuat. Secara kasar use case digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada di dalam sebuah sistem informasi dan siapa saja yang berhak menggunakan fungsi-fungsi itu.

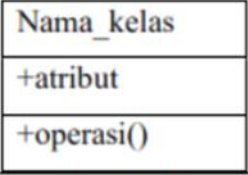
Tabel 1 Simbol Use Case Diagram

No	Simbol	Keterangan
1.	<i>UseCase</i> 	Fungsionalitas yang disediakan sistem sebagai unit-unit yang saling bertukar pesan antara unit atau aktor.
2.	<i>Actor</i> 	Orang, proses atau sistem lain yang berinteraksi dengan sistem informasi yang akan dibuat itu sendiri, walaupun simbol aktor adalah orang namun aktor belum tentu merupakan orang. Biasanya dinyatakan menggunakan kata benda di awal frase nama aktor.
3.	<i>Association</i> 	Komunikasi antara aktor dan use case yang berpartisipasi pada usecase atau use case memiliki interaksi dengan aktor.
4.	<i>Ekstensi/ Extend</i> 	Relasi use case tambahan ke sebuah use case dimana use case yang ditambahkan dapat berdiri sendiri walaupun tanpa use case tambahan itu.
5.	<i>Generalization</i> 	Hubungan generalisasi dan spesialisasi (umum – khusus) antara dua buah use case dimana fungsi yang satu adalah fungsi yang lebih umum dari lainnya.
6.	<i>Include</i> 	Relasi use case tambahan ke sebuah use case dimana use case yang ditambahkan memerlukan use case ini untuk menjalankan fungsinya atau sebagai syarat dijalankan use case ini.

2. Class Diagram

Class Diagram menggambarkan struktur sistem dari segi pendefinisian kelas kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem. Kelas memiliki apa yang disebut atribut dan metode atau operasi. Sebuah kelas diagram terdiri dari sejumlah kelas yang dihubungkan dengan garis yang menunjukkan hubungan antar kelas.

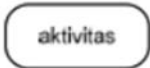
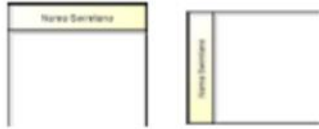
Tabel 2 Simbol Class Diagram

Simbol	Keterangan
Kelas/Class 	Kelas pada struktur system
Antar muka/ <i>interface</i> 	Sama dengan konsep <i>interface</i> dalam pemograman berorientasi objek
Asosiasi/ <i>association</i> 	Relasi antar kelas dengan makna umum ,asosiasi biasanya juga disertai dengan <i>multiplicity</i> .
Asosiasi berarah/ <i>directed</i> 	Relasi antarkelas dengan makna kelas yang satu digunakan oleh kelas yang lain, asosiasi biasanya juga disertai dengan <i>multiplicity</i> .
Generalisasi 	Relasi antar kelas dengan makna generalisasi-spesialisasi (umum khusus)
Kebergantungan atau <i>Dependency</i> 	Relasi antar kelas dengan makna kebergantungan antar kelas.
Agregasi/ <i>aggregation</i> 	Relasi antar kelas dengan makna semua-bagian(whole-part)

3. Activity Diagram

Activity Diagram menggambarkan workflow (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis atau menu yang ada pada perangkat lunak. Diagram aktivitas menggambarkan aktivitas sistem bukan apa yang dilakukan actor jadi aktivitas yang dapat dilakukan oleh sistem.

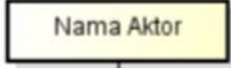
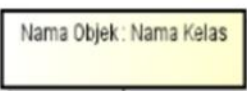
Tabel 3 Simbol Acitivity Diagram

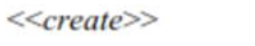
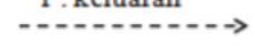
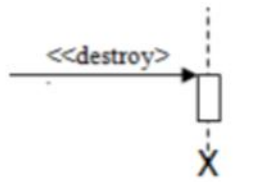
Simbol	Keterangan
Status awal 	Status awal aktivitas sistem, sebuah diagram aktivitas memiliki sebuah status awal
Aktivitas 	Aktivitas yang dilakukan sistem, aktivitas biasanya diawali dengan kata kerja.
Percabangan/ <i>decision</i> 	Asosiasi percabangan dimana jika ada pilihan aktivitas lebih dari satu.
Penggabungan/ <i>join</i> 	Asosiasi penggabungan dimana lebih dari satu aktivitas digabungkan menjadi satu.
Status akhir 	Status akhir yang dilakukan sistem, sebuah diagram aktivitas memiliki sebuah status akhir
<i>Swimlane</i> 	Memisahkan organisasi bisnis yang bertanggung jawab terhadap aktivitas yang terjadi.

4. Sequence Diagram

Diagram sequence menggambarkan kelakuan objek pada use case dengan mendeskripsikan waktu hidup objek atau message yang dikirimkan dan diterima antar objek. Oleh karena itu untuk menggambarkan diagram sequence maka harus diketahui objek-objek yang terlibat dalam sebuah usecase beserta metode-metode yang dimiliki kelas. Berikut ini adalah simbol-simbol yang ada pada diagram aktivitas:

Tabel 4 Simbol Sequence Diagram

Simbol	Keterangan
Aktor  atau  Tanpa waktu aktif	Orang,proses,atau sistem lain yang berinteraksi dengan sistem informasi yang akan dibuat diluar sistem informasi yang akan dibuat itu sendiri, jadi walaupun simbol dari aktor adalah gambar orang, tapi aktor belum tentu merupakan orang;biasanya dinyatakan menggunakan kata benda diawal <i>frase</i> nama aktor.
Garis hidup 	Menyatakan kehidupan suatu objek
Objek 	Menyatukan objek yang berinteraksi pesan
Waktu aktif 	Menyatakan objek dalam keadaan aktif dan berinteraksi, semua yang terhubung dengan waktu aktif ini adalah sebuah tahapan yang dilakukan didalamnya.

Simbol	Keterangan
Pesan tipe <i>create</i> 	Menyatakan suatu objek membuat objek yang lain, arah panah mengarah pada objek yang dibuat.
Pesan tipe <i>call</i> 	Menyatakan suatu objek memanggil operasi/metode yang ada pada objek lain atau dirinya sendiri.
Pesan tipe <i>send</i> 	Menyatakan bahwa suatu objek mengirim data /masukan/informasi ke objek lainnya , arah panah mengarah pada objek yang dikirim.
Pesan tipe <i>return</i> 	Menyatakan bahwa suatu objek yang telah menjalankan sesuatu operasi atau metode menghasilkan suatu kembalian ke objek tertentu.
Pesan Tipe <i>Destroy</i> 	Menyatakan suatu objek mengakhiri hidup objek yang lain, arah panah mengarah pada objek yang diakhiri, sebaiknya jika ada <i>create</i> maka ada <i>destroy</i> .

Penelitian Terkait

o	Judul Jurnal	Penulis	Keterangan
	Blueprint Enterprise Architecture Sistem Akademik Sekolah Berbasis Zachman Framework	Dewi Herlihah, Sutedi	Dengan di susunnya Arsitektur enterprise dengan menggunakan kerangka kerjaczachman yang terdiri dari arsitektur di tingkat akademik, maka di harapkan proses Proses pengembangan sistem akan sesuai dengankebutuhan dan dapat mengatasi permasalahan yang di hadapi oleh SMA Negeri 9 Bandar Lampung
	Perancangan Arsitektur Enterprise Menggunakan TOGAF (Studi Kasus: Desa Sitorang)	Hikmatullo h, Elisa Silaen, Salmalisa Putri Sudarsono, Mohammad Fergi Argiansyah	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikanarahan agar dapat menerapkan sistem informasi untuk penyimpanan data. kinerja di masa yangakan datang
	Perancangan Arsitektur Enterprise Sistem Informasi menggunakan Togaf Adm Di Sma Negeri	Dewa Nyoman Adi Sista, I Made Candiasa, I Gede Aris Gunadi	Penelitian ini bertujuan untuk mendefinisikan serta menguji efektivitas TOGAF ADMsebagai model arsitektur enterprise sistem informasi guna mendukung aktivitas

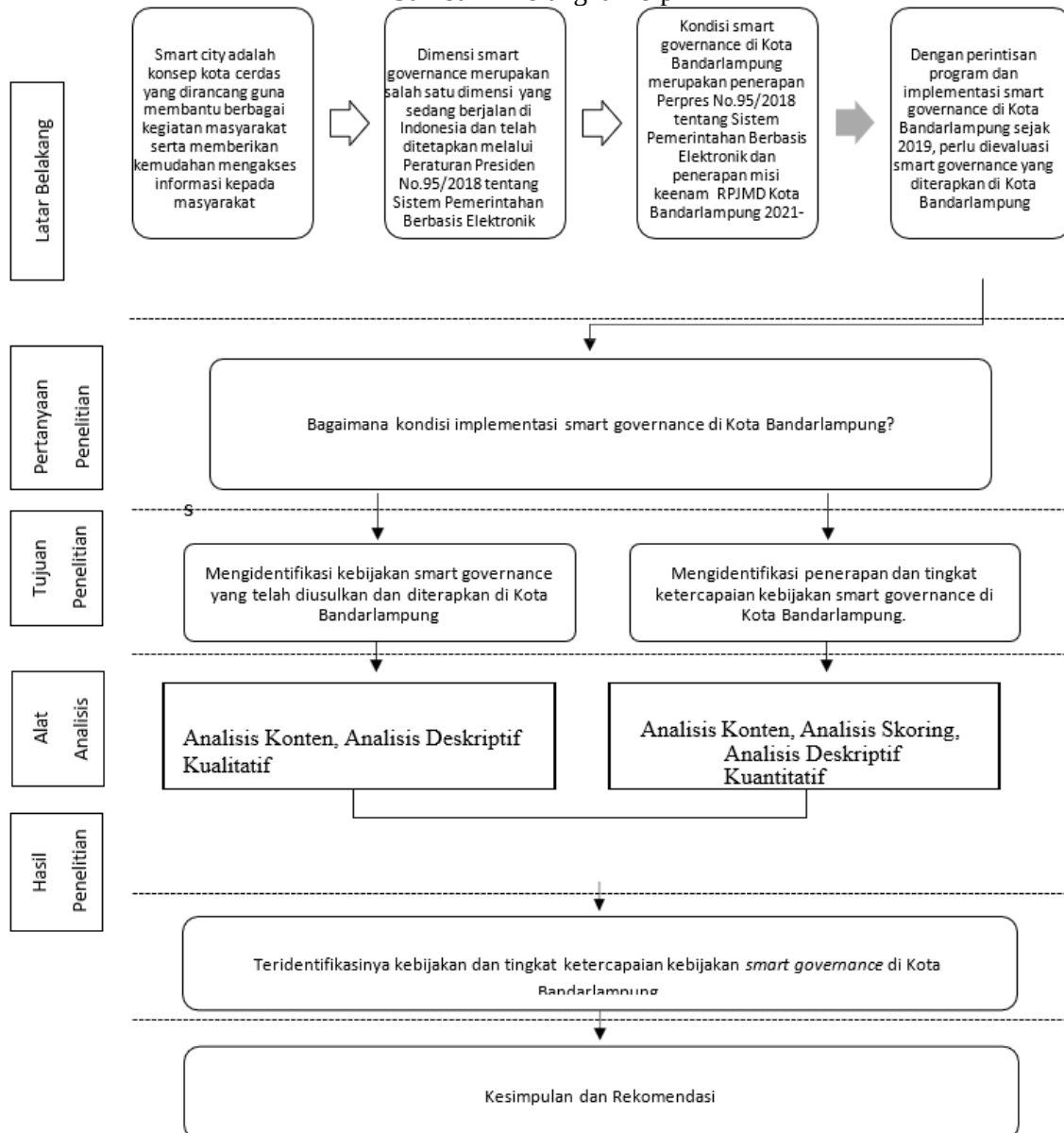
	1 Singaraja		bisnis di SMA Negeri 1 Singaraja.
	Perancangan Arsitektur Enterprise SMAN 3 Tulang Bawang Tengah Menggunakan Framework TOGAF ADM	Minarni, Wasilah	Diperlukannya suatu perencanaan strategis dalam melakukan perancangan arsitektur enterprise yang dapat menyelaraskan antara perkembangan sistem informasi dan teknologi informasi yang ada dengan proses bisnis organisasi di SMA N 3 TBT. The Open Group Architecture Framework - Architecture Development Method (TOGAF ADM) untuk Arsitektur Entepriasanya
	Perancangan Enterprise Architecture Menggunakan Framework Togaf Architecture Development Method (Togaf- Adm) Pada SMK Bina Mandiri 2	Krisma Monita, Adhitia Erfina, Cecep Warman	Penelitian ini membuat sebuah perancangan enterprise architecture menggunakan framework TOGAF-ADM (Architecture Development method) untuk memberikan solusi dalam pengoptimalan pemanfaatan sistem dan teknologi informasi agar dapat diselaraskan dengan visi, misi, strategi, dan sumberdaya yang dimiliki oleh SMK Bina Mandiri 2 tersebut.

No	Nama Peneliti	Judul	Metodologi	Fokus	Lokasi
6	Sri Eniyati, dkk. (2017)	Perhitungan Tingkat Kesiapan Implementasi Smart City Dalam Perspektif Smart Governance Dengan Metode FIS Mamdani	Mix Research Methods, Metode Fuzzy Inference Systems (FIS) Mamdani	Tingkat kesiapan optimal kota untuk menerapkan Smart City	Kota Pekalongan
7	Vanya Rizka Fahira (2021)	Evaluasi Tingkat Kematangan <i>Smart governance</i> di Kota Bandung	Analisis Konten, Analisis Deskriptif Kualitatif, Analisis Deskriptif Kuantitatif, Analisis Skoring	Perumusan indikator tingkat kematangan dan evaluasi <i>smart governance</i>	Kota Bandung
8	Haris Fadila (2021)	Evaluasi Implementasi <i>Smart governance</i> Dalam Mewujudkan Program <i>Smart city</i> di Kota Padang Panjang	Analisis Deskriptif Kualitatif, Analisis Konten, Analisis Skoring	Evaluasi implementasi <i>smart governance</i> dalam konteks program <i>smart city</i>	Kota Padang Panjang
9	Dwi Wahyu Handayani (2021)	Problem Realisasi Kebijakan <i>Smart city</i> di Indonesia: Kasus Kota Bandarlampung	studi literatur, pengamatan dan data, pengambilan kesimpulan	Permasalahan realisasi kebijakan <i>smart city</i>	Kota Bandarlampung
10	Eva Kusuman dari (2020)	Arahan Kebijakan Pengembangan Smart Governance di Kota Metro Dalam Urusan Pembangunan Dan Tata Ruang	Analisis Deskriptif Kualitatif, Analisis Skoring,	merumuskan arahan kebijakan <i>smart governance</i> dalam urusan pembangunan dan tata ruang.	Kota Metro

Sumber: Hasil Analisis Peneliti, 2021

Kerangka Berpikir

Gambar 1 Kerangka Berpikir



Sumber: Hasil Analisis Peneliti, 2021

METODE

1) Wawancara (Interview)

Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan pihak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Bandar Lampung.

2) Pengamatan (Observation)

Peneliti melakukan observasi secara langsung di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Bandar Lampung. Hasil observasi menunjukkan bahwa para karyawan kurang terlibat dalam proses pengambilan keputusan terkait teknologi informasi. Kurangnya partisipasi mereka dalam merancang atau memilih solusi IT dapat mengakibatkan ketidaksesuaian antara solusi yang diimplementasikan dan kebutuhan sehari-hari mereka. Observasi difokuskan pada dua objek pengamatan yaitu pengamatan SI/TI dan pengamatan pengguna. Pengamatan terhadap SI/TI meliputi fitur, input/output,

basis sistem informasi (desktop based atau web based),topologi jaringan dan proses bisnis sistem informasi. Sedangkan pengamatan terhadap pengelola dan pengguna meliputi alur kerja penggunaan sistem, SOP dan uraian tugas.

3) Penelitian Pustaka (Library Research)

Peneliti menggunakan data melalui sumber-sumber bacaan yang terkait dengan sistem yang akan dibangun, seperti buku (Sistem Informasi, dan UML), jurnal ilmiah yang berkaitan dengan penelitian.

Metode Pengembangan Sistem

The Open Group Architecture Framework(TOGAF),yang menggunakan metode pengembangan arsitektur Architecture Development Method(ADM)sebagai metode pengembangan arsitektur, adalah kerangka Enterprise Arsitektur (EA)yang sekarang menjadi acuan ketika membahas pemodelan arsitektur bisnis. Perencanaan strategis pada domain SI/TI di modelkan menggunakan TOGAFADM dengan tahapan yang berbeda-beda dalam setiap tahapan ADM disesuaikan dengan kebutuhan bidang kajian. ADM adalah metodologi pengembangan arsitektur, yang dirancang untuk kebutuhan sistem dan organisasi. TOGAF ADM menjelaskan pengembangan,migrasi dan pengelolaan kerangka arsitektur.Tahapan tersebut diulangi agar organisasi dapat terus melakukan penyesuaian untuk mencapai tujuan bisnisnya.Implementasi TOGAF ADM pada penelitian ini akan di mulai dengan tahap Preliminary fase dan dilanjutkan sampai pada Migration and Planning.Rancangan arsitektur penelitian ini akan menggunakan dan mengimplementasikan masing-masing fase TOGAF ADM yang tercantum di bawah ini.Tools pemodelan pada TOGAF dapat dilihat pada Tabel3.1.

Tabel 1 ToolsPemodelanpadaTOGAF

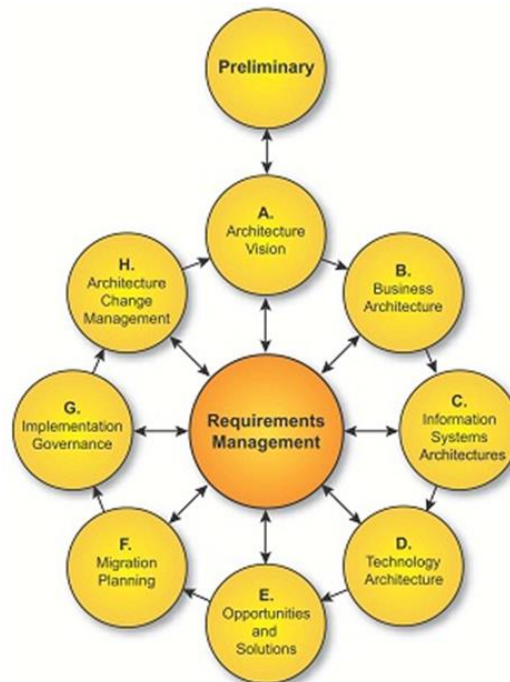
FaseADM	Tools
<i>Preliminary</i>	<i>Principlecatalog</i>
<i>ArchitectureVision</i>	1. <i>Valuechain</i> 2. <i>Stakholdermapmatrix</i> 3. <i>Solutionconceptdiagram</i>
<i>BusinesArchitecture</i>	1. <i>Richpicture</i>
	2. <i>Actor/ rolematrix</i>
<i>InformationSystemArchitecture(Aplicati on& data)</i>	1. <i>Aplicationportofoliocatalog</i> 2. <i>Usecasediagram</i> 3. <i>Classdiagram</i>
<i>TechnologyArchitecture</i>	1. <i>Comunicationdiagram</i> 2. <i>Technologyportofoliocatalog</i>
<i>OpportunitiesandSolutions</i>	1. <i>Matrix gap analisis</i>
<i>Migrationand Planning</i>	1. <i>Roadmap</i>

1. PreliminaryPhase

Pada tahap ini menjelaskan persiapan awal dan aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan bisnis arsitektur enterprise baru,termasuk mendefinisikan framework dan prinsip-prinsip arsitektur. Tujuan phase preliminary ialah mengoptimalkan atau mengasah kemampuan yang ingin dicapai dalam sebuah organisasi. Dalam preliminary phase ini akan menganalisa:

1. Ruang lingkup arsitektur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung
2. Menyiapkan perangkat arsitektur untuk fase visi arsitektur, arsitektur bisnis, arsitektur system informasi,dan arsitektur teknologi yang akan digunakan pada fase selanjutnya,
3. Menggunakan konsep perencanaan sebagai pedoman perancangan arsitektur dalam mendukung efektifitas dan efisiensi kinerja karyawan.

2. Phase A: Architecture Vision



Pada tahap ini persyaratan untuk membangun arsitektur akan ditentukan selama fase ini, serta visi arsitektur untuk perancangan system informasi dan teknologi informasi(SI/TI).Tindakan yang dilakukan pada tahap ini adalah:

1. Menjelaskan visi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung,
2. Membangun visi arsitektur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung,
3. Membuat konsep rancangan arsitektur visi dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

3. Phase B: BusinessArchitecture

Pada tahap ini proses bisnis saat ini akan dijelaskan dan dipahami selama fase ini.Tujuan yang dicapai pada fase iniadalah:

1. Memberikan gambaran tentang arsitektur bisnis fundamental,
2. Membuat tujuan untuk arsitektur bisnis, menyusun rencana untuk menciptakan layananSI/TI, serta komponen organisasi, fungsional, dan geografis dari lingkungan Pendidikan berdasarkan prinsip,tujuan, dan penggerak strategis,
3. Menentukan GAP antara tujuan dan arsitektur saat ini,
4. Memilih sudut pandang terkait yang memungkinkan arsitek menunjukkan bagaimana niat pemangku kepentingan dapat dipenuhi dalam arsitektur bisnis,
5. Memilih alat dan metode yang tepat untuk diterapkan pada sudut pandang yang dipilih.

4. Phase C: Information System Architecture

Pada tahap ini, lebih banyak perhatian diberikan pada kegiatan merancang arsitektur sistem informasi. Perancangan arsitektur data merupakan kebutuhan data yang akan digunakan dalam arsitektur aplikasi. Berdasarkan proses bisnis yang dirancang di seluruh rantai nilai/valuechain, beberapa entitas telah diidentifikasi untuk mengetahui kebutuhan akan arsitektur data yang di rancang yang harus selaras dengan proses bisnis akademik. Arsitektur data dan arsitektur rancangan sistem akan digunakan dalam perancangan SI/TI di definisikan sebagai bagian dari arsitektur sistem informasi pada tahap ini.

Persyaratan fungsi bisnis, proses, dan layanan diberikan lebih banyak perhatian dalam arsitektur data.

5. Phase D: Technology Architecture

Dalam tahapan ini tujuannya adalah untuk mengidentifikasi platform teknologi saat ini untuk perancangan SI/TI dan untuk mengusulkan platform teknologi baru yang sesuai dengan kebutuhan rancangan SI/TI Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Tindakan ini dilakukan selama fase ini:

1. Membuat model arsitektur dari building block,
2. Melengkapi definisi arsitektur.

6. Phase E: Opportunities and Solutions

Pada fase ini digunakan untuk menilai arsitektur bisnis, arsitektur system informasi (aplikasi dan data), dan arsitektur teknologi masing-masing pada tahap B, C, dan D, sehingga menjadi dasar bagi pemangku kepentingan untuk memilih dan menentukan arsitektur yang akan diimplementasikan. Sebuah rencana untuk mengimplementasikan arsitektur juga akan ditetapkan selama fase ini. Langkah-langkah dalam fase peluang dan solusi adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi gap dari model arsitektur yang di buat pada fase B, C, dan D yaitu arsitektur bisnis dan arsitektur sistem informasi (aplikasi dan data)
2. Menggunakan analisis kesenjangan matriks untuk menemukan keterkaitan antara arsitektur data antara arsitektur aplikasi dan teknologi.

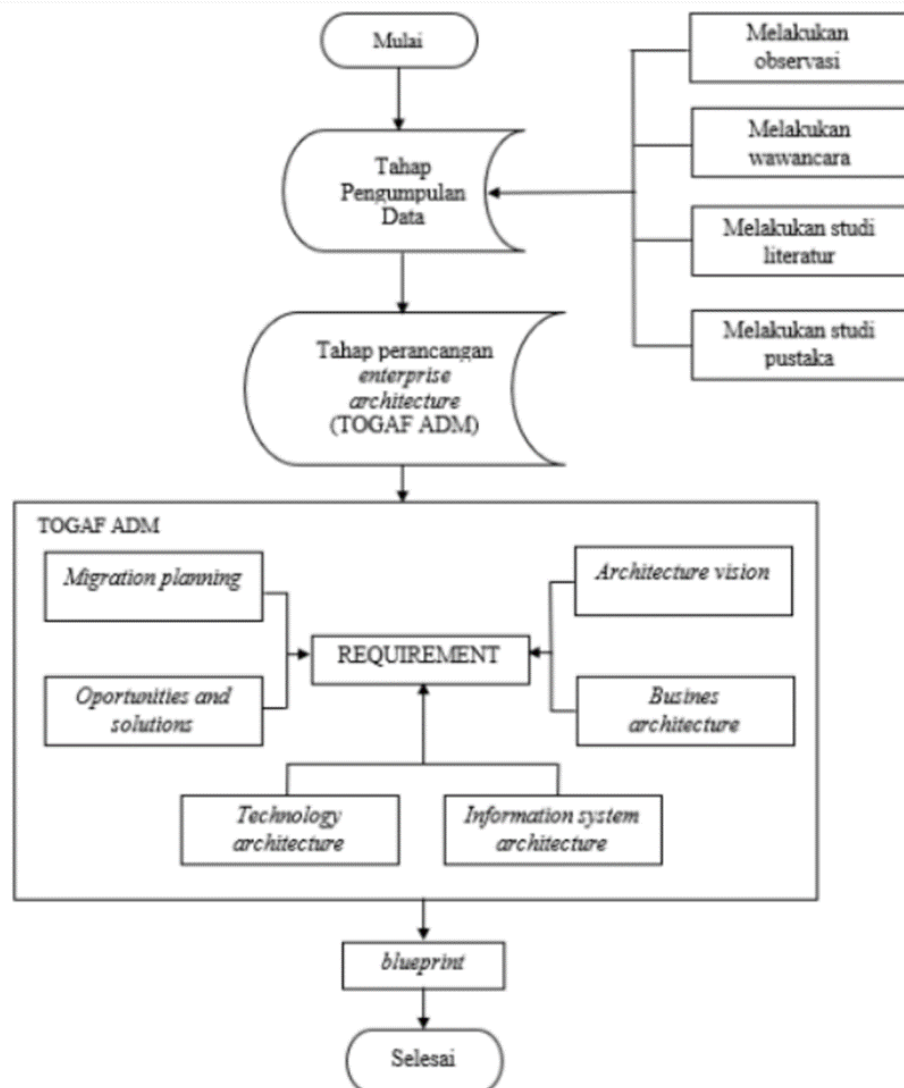
7. Phase F: Migration Planning

Tujuan dari fase ini adalah menyiapkan migrasi yang menghasilkan pemahaman tentang aplikasi sehingga pengguna dapat memanfaatkannya. Tindakan berikut akan diambil selama fase perencanaan migrasi:

1. Sesuai dengan prioritas dari banyak sudut (sudut manajemen dan operasional) dan keunggulan arsitektur migrasi,
2. Arsitektur prioritas yang akan di jalankan untuk menjadi dasar bagi perencanaan implementasi dan perencanaan migrasi yang ekstensif,
3. Membuat rencana implementasi arsitektur SI/TI.

Langkah berikutnya setelah semua fase dalam TOGAF ADM sudah ditentukan maka selanjutnya adalah Alur penelitian yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah secara terstruktur dalam penelitian yang akan dilakukan seperti terlihat pada Gambar 1.

Gambar 1. Alur Penelitian



Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian adalah suatu langkah yang digunakan dalam suatu penelitian. Metodologi penelitian menjelaskan mengenai pendekatan penelitian, objek penelitian, definisi operasional, metode pengumpulan data dan teknik analisis data. Berikut ini merupakan penjabaran mengenai metodologi yang digunakan dalam penelitian mengenai kajian tingkat ketercapaian implementasi smart governance di Kota Bandar Lampung.

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian untuk mengidentifikasi serta mengukur ketercapaian smart governance di Kota Bandar Lampung. Dalam meneliti kebijakan smart governance di Kota Bandarlampung, penelitian berfokus pada analisis proses kebijakan. Analisis proses kebijakan adalah analisis yang berfokus pada teknik dan penelitian untuk mengetahui proses pembentukan kebijakan, yang mencakup pembuatan kebijakan, perumusan kebijakan, implementasi kebijakan, serta evaluasi kebijakan. (Davies dkk, 2000).

Dalam melakukan penelitian, pendekatan yang digunakan dalam penelitian terkait smart governance berbentuk pendekatan deduktif. Menurut Zainuddin (2018), Pendekatan deduktif adalah pendekatan terhadap teori, kasus dan studi literatur yang berkaitan dengan

penelitian yang dilakukan. Melalui pendekatan deduktif, diharapkan pertanyaan penelitian terjawab dengan melakukan pengumpulan variabel yang diperoleh dari sintesis literatur sebagai dasar penelitian.

Sedangkan jenis penelitian yang dipakai yaitu penelitian kualitatif dan kuantitatif, yang disebut sebagai metode campuran (mixed method), dimana metode campuran merupakan suatu metode untuk mengkolaborasikan data kuantitatif dan kualitatif, seperti digabung dalam satu basis data, agar dapat digunakan untuk memeriksa akurasi (validitas) dari basis data lain. (Tashakkori dan Teddlie, 2010). Gunawan (2013) menyebutkan bahwa metode kualitatif merupakan metode yang temuan-temuannya tidak didapatkan melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Metode kualitatif dilakukan untuk menjawab sasaran mengenai identifikasi program-program smart governance yang telah berjalan di Kota Bandar Lampung. Sementara itu, Penelitian kuantitatif yaitu metode untuk menguji teori-teori yang ada dengan cara meneliti hubungan antar variabel, metode ini digunakan untuk mengetahui tingkat ketercapaian smart governance di Kota Bandar Lampung. Metode kuantitatif digunakan untuk mengukur tingkat ketercapaian smart governance di Kota Bandar Lampung dengan metode skoring dengan cara memberikan skor bagi tiap-tiap indikator untuk menentukan tingkat ketercapaian smart governance di Kota Bandar Lampung yang dijelaskan lebih lanjut menggunakan analisis deskriptif kuantitatif.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan elemen yang akan diteliti dalam suatu penelitian. Pada penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah kelembagaan dan program smart governance, dengan Kota Bandar Lampung sebagai lokasi objek penelitian.

3. Definisi Operasional

Definisi Operasional merupakan penjelasan terkait substansi materi yang berkaitan dalam penelitian ini yang berfungsi untuk memudahkan pemahaman terkait substansi dalam penelitian ini. Selain itu, definisi operasional digunakan untuk mengetahui jenis data yang digunakan dalam penelitian kali ini. Adapun definisi operasional pada penelitian kali ini adalah sebagai berikut:

Smart City

Smart city atau kota cerdas adalah sebuah konsep pengembangan dan pengelolaan kota sebagai sebuah konsep pengembangan dan pengelolaan kota dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi tata kelola kota, penyebaran informasi dengan publik dan memberikan kualitas layanan pemerintah dan kesejahteraan warga yang lebih baik.

Smart Governance

Smart governance merupakan salah satu dimensi dari smart city, yaitu sebuah konsep tata kelola yang mengandalkan prinsip transparansi, akuntabel, kolaboratif, dan partisipatif. Smart governance dapat diimplementasikan dengan pengintegrasian teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) dalam tata kelola cerdas.

Electronic Government (e-Government)

E-Government adalah proses tata kelola cerdas yang diimplementasikan dengan penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) baik oleh sektor publik maupun sektor privat dan non-privat untuk mendukung operasional pemerintahan, menciptakan partisipasi warga, dan penyediaan layanan pemerintah yang terbuka.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik yang digunakan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data merupakan faktor penting untuk memperoleh data-data terkait dengan tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data terbagi dalam dua jenis, yaitu data sekunder dan data primer, yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data primer dilakukan dalam proses analisis untuk menjawab semua pertanyaan dalam mencapai tujuan dari penelitian ini. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung saat berada di lapangan. Data primer dilakukan untuk memenuhi kebutuhan data yang tidak dapat ditemukan pada data sekunder. Tingkat objektif penelitian menjadi dasar dalam pengumpulan data primer ini yang diharapkan mampu menghasilkan keluaran penelitian yang presisi dan sesuai data atau kondisi sebenarnya di lapangan. Kebutuhan data primer didapatkan melalui cara-cara berikut ini:

A. Wawancara Mendalam (In-Depth Interview)

Soegijono (1993), menyatakan bahwa wawancara merupakan proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka secara fisik untuk mengetahui tanggapan, pendapat, dan motivasi seseorang terhadap suatu objek. wawancara dapat pula dipakai sebagai cara pengumpul data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian. Sementara wawancara mendalam adalah wawancara berdurasi panjang, tatap muka, yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, yang dikenal sebagai metode penggalian informasi yang lebih rinci atau cara memahami secara mendalam mengenai suatu subjek atau konsep (Showkat & Parveen, 2017). Wawancara mendalam akan dilakukan untuk memenuhi dan menjawab sasaran kedua dari penelitian ini, yaitu mengidentifikasi penerapan smart governance di Kota Bandar Lampung, yang dilakukan kepada dinas-dinas terkait pengembangan smart governance di Kota Bandar Lampung. Berikut merupakan dinas-dinas yang akan diwawancara dalam menjawab sasaran penelitian:

1. Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandarlampung Diskominfo Kota Bandarlampung dipilih atas dasar visi Diskominfo Kota Bandarlampung yaitu “Penerapan Kinerja Optimal Pemerintah Kota Bandar Lampung dalam Mewujudkan Masyarakat yang Cerdas, Unggul dan Berdaya Saing” dengan misi yang berkesesuaian dengan prinsip-prinsip smart governance. Selain itu, Diskominfo merupakan Dinas utama dalam pengelolaan smart governance dalam bentuk e- government.
2. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bandarlampung Bappeda Kota Bandar Lampung dipilih atas dasar tugas utama Bappeda sebagai pelaksana urusan pemerintah daerah dalam hal penyusunan rencana dan pelaksanaan kebijakan daerah di Kota Bandar Lampung. Kedudukan Bappeda akan sangat terkait dengan smart governance, khususnya dalam efisiensi kebijakan publik dimana dibutuhkan partisipasi publik dalam perumusan kebijakan.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandarlampung Disdukcapil Kota Bandar Lampung menjadi salah satu dinas pelayanan masyarakat dalam urusan administrasi yang berfokus pada perumusan kebijakan teknis serta penyelenggara urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Disdukcapil menjadi salah satu pengimplementasi utama smart governance, Hal ini karena Disdukcapil bertindak dalam penyediaan pelayanan publik dasar bagi masyarakat dalam bentuk pencatatan administrasi.
4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung DPM-PTSP Kota Bandar Lampung dipilih karena memiliki tugas pokok melaksanakan

sebagian urusan Pemerintah Daerah dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah dibidang Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. DPM-PTSP merupakan pelaksana implementasi smart governance dengan tugas utama pelayanan publik dasar dalam bagian perizinan.

5. Sekretariat Daerah Kota Bandar Lampung

Setda Kota Bandar Lampung berfungsi sebagai staf pendukung walikota yang melaksanakan fungsi perumusan kebijakan, koordinasi pemerintahan, organisasi dan administrasi umum serta fungsi pendukung lainnya. Sehingga dapat melihat aspek-aspek smart governance di Kota Bandar Lampung. Sekretariat Daerah Bandar Lampung juga membawahi Badan Hukum Kota Bandarlampung yang menjadi penyedia transparansi produk hukum.

Tabel 2 Kebutuhan Data Primer Penelitian

Sasaran	Variabel	Sub-Variabel	Indikator	Teknik Pengumpulan Data	Dinas/Instansi yang Dituju	Instrumen Survei
Mengetahui kebijakan <i>smart governance</i> yang telah diterapkan dan mengidentifikasi tingkat ketercapaian kebijakan <i>smart governance</i> di Kota Bandar Lampung	Pelayanan Publik	Pelayanan Administrasi	Pelayanan Publik secara Daring	Wawancara	Diskominfo Kota Bandar Lampung Disdukcapil Kota Bandar Lampung DPM-PTSP Kota Bandar Lampung	1. Laptop
		Fasilitas Kebutuhan Dasar	Sarana Pemantauan Kebutuhan Dasar	-	-	2. Alat Tulis
			Rasio Elektrifikasi	-	-	3. Daftar Kebutuhan Data
		Fasilitas Layanan Utilitas	Persentase Ketersediaan WiFi (Hotspot)	Wawancara	Diskominfo Kota Bandar Lampung Bappeda Kota Bandar Lampung	4. Daftar Pertanyaan
			Persentase Rumah Tangga yang Terhubung ke Internet	-	-	5. Telepon Genggam
	Birokrasi Pemerintah	Kebijakan dan Strategi Perencanaan	Ketersediaan Rencana (Masterplan) Smart city	Wawancara	Bappeda Kota Bandar Lampung Diskominfo Kota Bandar Lampung	
			Ketersediaan Rencana (Masterplan) Smart governance	Wawancara	Bappeda Kota Bandar Lampung Diskominfo Kota Bandar Lampung	
			Kebijakan Internal SPBE	Wawancara	Diskominfo Kota Bandar Lampung	

			Anggaran dan Belanja TIK	Wawancara	Diskominfo Kota Bandar Lampung	
		Tata Kelola Birokrasi	Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik seperti: Layanan manajemen dokumen, Perencanaan dan penganggaran, Layanan manajemen keuangan, Layanan pengadaan, Layanan manajemen kinerja, Layanan manajemen staf	Wawancara	Diskominfo Kota Bandar Lampung	
			Sistem Pelaporan Pelanggaran	Wawancara	Diskominfo Kota Bandar Lampung	
			Operasi pusat data dan Integrasi sistem (aplikasi)	Wawancara	Diskominfo Kota Bandar Lampung	
	Efisiensi Kebijakan	Kebijakan Demokrasi dan Aspirasi Publik	Ketersediaan situs yang mengakomodasi pelaporan publik	Wawancara	Bappeda Kota Bandar Lampung Diskominfo Kota Bandar Lampung	
			Ketersediaan situs yang mengakomodasi aspirasi publik dalam pembuatan kebijakan	Wawancara	Bappeda Kota Bandar Lampung Diskominfo Kota Bandar Lampung	
		Transparansi Peraturan Pemerintah	Ketersediaan sistem informasi kebijakan pemerintah (Sistem Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum – JDIH)	Wawancara	Bappeda Kota Bandar Lampung Diskominfo Kota Bandar Lampung	

Sumber: Hasil Analisis Peneliti, 2021

Tabel 3 Kebutuhan Data Sekunder Penelitian

Sasaran	Variabel	Sub-Variabel	Indikator	Teknik Pengumpulan Data	Dokumen/Literatur	Dinas/Instansi yang Dituju	Instrumen Survei
Mengetahui kebijakan <i>smart governance</i> yang telah diterapkan dan mengidentifikasi tingkat ketercapaian kebijakan <i>smart governance</i> di Kota Bandar	Pelayanan Publik	Pelayanan Administrasi	Pelayanan Publik secara Daring	Kajian Literatur Kajian Dokumen	Data pelayanan publik daring Kota Bandar Lampung	Diskominfo Kota Bandar Lampung Disdukcapil Kota Bandar Lampung DPM-PTSP Kota Bandar Lampung	1. Laptop
		Fasilitas Kebutuhan Dasar	Sarana Pemantauan Kebutuhan Dasar	Kajian Literatur Kajian Dokumen	Data sarana pemantauan kebutuhan dasar Kota Bandar Lampung	Dinas Pangan Kota Bandar Lampung	2. Alat Tulis
			Rasio Elektrifikasi	Kajian Literatur Kajian Dokumen	Data rasio elektrifikasi di Kota Bandar Lampung	Dinas ESDM Provinsi Lampung	3. Daftar Kebutuhan Data
			Ketersediaan Air Bersih	Kajian Literatur Kajian Dokumen	Data persentase ketersediaan air bersih di Kota Bandar Lampung	Bappeda Kota Bandar Lampung	4. Daftar Pertanyaan
							5. Telepon Genggam

Lampung		Fasilitas Layanan Utilitas	Persentase Ketersediaan WiFi (<i>Hotspot</i>)	Kajian Literatur Kajian Dokumen	Data Persentase Ketersediaan WiFi (<i>Hotspot</i>)	Diskominfo Kota Bandar Lampung Bappeda Kota Bandar Lampung
			Persentase Rumah Tangga yang Terhubung ke Internet	Kajian Literatur Kajian Dokumen	Data Persentase Rumah Tangga yang Terhubung ke Internet	Diskominfo Kota Bandar Lampung Bappeda Kota Bandar Lampung
	Birokrasi Pemerintah	Kebijakan dan Strategi Perencanaan	Ketersediaan Rencana (<i>Masterplan</i>) <i>Smart city</i>	Kajian Literatur Kajian Dokumen	Cetak biru (<i>blueprint</i>) <i>smart city</i> Kota Bandar Lampung	Bappeda Kota Bandar Lampung Diskominfo Kota Bandar Lampung
			Ketersediaan Rencana (<i>Masterplan</i>) <i>Smart governance</i>	Kajian Literatur Kajian Dokumen	Cetak biru (<i>blueprint</i>) <i>smart governance</i> Kota Bandar Lampung	Bappeda Kota Bandar Lampung Diskominfo Kota Bandar Lampung
			Kebijakan Internal SPBE	Kajian Literatur Kajian Dokumen	Data Kebijakan Internal Layanan dan Tata Kelola SPBE Kota Bandar Lampung	Diskominfo Kota Bandar Lampung
			Anggaran dan Belanja TIK	Kajian Literatur Kajian Dokumen	Anggaran dan Belanja TIK	Diskominfo Kota Bandar Lampung
		Tata Kelola Birokrasi	Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik seperti: Layanan manajemen dokumen, Perencanaan dan penganggaran, manajemen keuangan, pengadaan, manajemen kinerja,	Kajian Literatur Kajian Dokumen	Data Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik	Diskominfo Kota Bandar Lampung

			manajemen staf				
			Sistem Pelaporan Pelanggaran	Kajian Literatur Kajian Dokumen	Data Sistem Whistleblowing Kota Bandar Lampung	Diskominfo Kota Bandar Lampung	
			Operasi pusat data dan Integrasi sistem (aplikasi)	Kajian Literatur Kajian Dokumen	Data Pengoperasian Pusat Data (Data center operations) Kota Bandar Lampung	Diskominfo Kota Bandar Lampung	
	Efisien si Kebijakan Publik	Kebijakan Demokrasi dan Aspirasi Publik	Ketersediaan situs yang mengakomodasi pelaporan publik	Kajian Literatur Kajian Dokumen	Data situs akomodasi pelaporan publik Kota Bandar Lampung	Bappeda Kota Bandar Lampung Diskominfo Kota Bandar Lampung	
			Ketersediaan situs yang mengakomodasi aspirasi publik dalam pembuatan kebijakan	Kajian Literatur Kajian Dokumen	Data situs akomodasi aspirasi publik dalam pembuatan kebijakan Kota Bandar Lampung	Bappeda Kota Bandar Lampung Diskominfo Kota Bandar Lampung	
		Transparansi Peraturan Pemerintah	Ketersediaan sistem informasi kebijakan	Kajian Literatur Kajian	Data JDIH Kota Bandar Lampung	Bappeda Kota Bandar Lampung	
			pemerintah (Sistem	Dokumen			
			Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum – JDIH)			Diskominfo Kota Bandar Lampung	

Teknik Sampling Data

Dalam proses pengumpulan data, diperlukan penentuan dan penemuan orang atau lokasi yang akan dipelajari sesuai dengan fokus dari suatu penelitian itu sendiri. Teknik data sampling adalah cara dalam menentukan sampel yang akan dijadikan sebagai sumber pengambilan data yang sesungguhnya, dengan memperhatikan penyebaran populasi agar sampel yang diperoleh dapat mewakili populasi (Margono, 2004). Dengan menentukan sampel yang tepat, diharapkan data yang diambil untuk penelitian akan akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam penentuan teknik penentuan sampel, terdapat dua jenis teknik yaitu teknik probability sampling dan non-probability sampling. Namun pada penelitian kali ini, teknik yang digunakan adalah teknik non-probability sampling. Menurut Sugiyono (2014), teknik non-probability sampling adalah suatu teknik pengambilan sampel yang tidak semua orang dari populasi dapat dipilih menjadi sampel dalam penelitian. Teknik non-probability sampling yang digunakan terdiri atas purposive sampling dan snowballing sampling.

Pengumpulan data primer pada penelitian ini dilakukan untuk melihat dan menguji tingkat ketercapaian smart governance di Kota Bandar Lampung dengan melakukan

wawancara kepada pemangku kebijakan terkait pengembangan smart governance. Wawancara yang dilakukan akan menggunakan metode purposive sampling, yaitu metode pengambilan sampel sumber data dengan mempertimbangkan karakteristik tertentu (Sugiyono, 2013). Wawancara dilakukan kepada sampel-sampel tertentu yang dapat mewakili populasi dan memiliki karakteristik tertentu.

Menurut Nurdiani (2014), teknik snowball sampling merupakan suatu metode untuk mengidentifikasi, memilih dan mengambil sampel dalam suatu jaringan atau rantai hubungan yang menerus. Dalam penelitian ini, teknik snowball sampling dilakukan untuk terus menambah jumlah sumber data dengan mencari sampel dengan karakteristik yang sama, melalui rekomendasi sampel sebelumnya yang telah diteliti. Sehingga sumber sampel data yang sebelumnya sedikit, seiring waktu menjadi besar.

Kriteria sampel yang akan dipakai dalam penerapan purposive sampling untuk penelitian mengenai smart governance ini adalah:

Menguasai dan memahami kondisi pengembangan smart city dalam dimensi smart governance di Kota Bandar Lampung.

Memiliki keterlibatan dalam pengembangan konsep smart governance di Kota Bandar Lampung.

Merupakan pelaksana implementasi smart governance di Kota Bandar Lampung.

Kriteria yang telah disebutkan akan menjadi kriteria-kriteria yang digunakan pula dalam snowball sampling, sehingga data yang dihasilkan tetap akurat dan dapat menjawab sasaran-sasaran penelitian.

Berdasarkan kriteria sampel yang telah ditentukan, Berikut merupakan daftar narasumber yang telah dipilih untuk diwawancarai oleh peneliti, Wawancara dengan narasumber dilakukan untuk mengetahui kondisi rencana dan eksisting smart governance yang sedang berlangsung di Kota Bandar Lampung.

Tabel 4 Profil Responden Terkait Smart Governance di Kota Bandarlampung

No	Nama Informan	Kedudukan
1	Ahmad Sarladi	Plt. Kepala Bidang Sosial Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Bandarlampung
2	Krisna Laksamana, S.Sos., M.M.	Kepala Bidang E-Governance Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandarlampung
3	Mario	Staf Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandarlampung
4	Ahmad Kholid, S.SI.	Tenaga Ahli IT Dinas Penanaman Modal-Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandarlampung
5	Dewi Kartika, S.E., M.M.	Kasubbag. Umum dan Kepegawaian Dinas Penanaman Modal-Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandarlampung
6	Febriana, S.STP., M.IP.	Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandarlampung
7	Nur Lailawati, S.Sos., M.M.	Kasi Bidang Statistik Sektoral - Fungsional Statistisi Bidang Data dan Statistik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandarlampung

Sumber: Hasil Analisis Peneliti, 2021

Teknik Analisis Data

Metode analisis data adalah langkah dalam mengolah data primer dan data sekunder yang telah didapatkan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian mengenai evaluasi smart city pada dimensi smart governance di Kota Bandar Lampung

menggunakan tiga teknik analisis, yaitu analisis konten, analisis deskriptif kualitatif, deskriptif kuantitatif dan analisis skoring. Berikut merupakan penjabaran mengenai analisis yang digunakan di setiap sasaran dalam penelitian ini.

Sasaran 1: Mengetahui kebijakan smart governance yang telah diterapkan di Kota Bandar Lampung

Cresswell dalam Habsy (2017), menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada pendekatan ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang alami.

Pada penelitian ini, identifikasi kebijakan smart governance yang telah diterapkan di Kota Bandar Lampung dilakukan dengan analisis melalui data yang digunakan berasal dari wawancara secara mendalam kepada masing-masing instansi yang memegang kepentingan dalam pengembangan smart governance di Kota Bandar Lampung.

Analisis konten adalah studi tentang dokumen dan teks dari berbagai format, gambar, audio atau video. Analisis konten digunakan dalam menganalisis fenomena sosial yang sifatnya non-invasif. Setelah sebelumnya dilakukan wawancara dan mendapatkan data primer serta sekunder mengenai kebijakan smart governance di kota Bandar Lampung, maka akan dilakukan analisis konten untuk mengambil poin-poin penting yang dapat memberikan informasi mengenai penerapan smart governance di kota Bandar Lampung.

Sedangkan analisis deskriptif kualitatif menurut Winartha (2006) merupakan teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis, menggambarkan dan meringkas berbagai keadaan dari berbagai data yang telah dikumpulkan, baik dari hasil wawancara maupun observasi secara langsung. Dengan teknik analisis ini, akan dijabarkan kebijakan-kebijakan smart governance yang telah diterapkan di Kota Bandar Lampung, maupun kendala-kendala yang dialami oleh pemerintah dalam penerapan smart governance di kota Bandar Lampung.

Sasaran 2: Mengidentifikasi tingkat ketercapaian Kota Bandar Lampung dalam menerapkan smart governance

Analisis konten adalah studi tentang dokumen dan teks dari berbagai format, gambar, audio atau video. Analisis konten digunakan dalam menganalisis fenomena sosial yang sifatnya non-invasif. Analisis konten pada sasaran kedua ini digunakan untuk mengambil poin-poin penting pada hasil wawancara yang telah diubah menjadi transkrip.

Indikator-indikator yang menjadi alat identifikasi tingkat keberhasilan smart governance di Kota Bandar Lampung didapatkan melalui dokumen-dokumen dan tinjauan literatur yang didapatkan dan dirumuskan dalam poin-poin yang pada nantinya akan berkesinambungan dengan teknik analisis selanjutnya, yaitu analisis skoring.

Metode skoring adalah teknik analisis data kuantitatif yang digunakan untuk memberikan nilai pada masing-masing karakteristik parameter dari sub-sub variabel agar dapat dihitung nilainya serta dapat ditentukan peringkatnya (Gunawan dkk, 2014). Metode analisis skoring pada penelitian ini digunakan untuk mengevaluasi tingkat ketercapaian smart governance di Kota Bandarlampung. Dimana diperlukan kriteria dan indikator yang sebelumnya telah dirumuskan melalui analisis konten.

Dalam analisis skoring, skor masing-masing variabel maupun subvariabel diasumsikan memiliki tingkat kepentingan yang sama, sehingga tidak dilakukan analisis lebih lanjut dalam pemberian bobot tingkat kepentingan. Kerangka yang digunakan menjadi dasar untuk metode skoring merupakan Garuda Smart City Model (GSCM).

Selanjutnya evaluasi smart governance dilakukan dengan analisis skoring secara

kuantitatif. Melalui penilaian masing-masing indikator pada masing-masing kriteria yang kemudian dirata-ratakan hasil penjumlahan tersebut, dapat diketahuinya tingkat ketercapaian smart governance di Kota Bandar Lampung. Penentuan skor didasarkan pada kriteria-kriteria seperti penyediaan, fungsionalitas, rasio ketersediaan, cakupan layanan, penerapan, serta realisasi.

Dalam penentuan nilai minimal dan maksimal skor, dilakukan penyesuaian dengan model tingkat kematangan smart governance yang dibagi atas lima tahap atau level, yaitu: (1) Ad-Hoc, (2) Initial, (3) Scattered, (4) Integrated, dan (5) Smart.

Ad-Hoc, tahap dimana belum terdapat inisiatif kota cerdas dalam konteks smart governance dimana pengelolaannya masih dalam bentuk proses konvensional dan tidak didukung rencana pengelolaan yang baik.

Initial, tahap dimana terdapat pengelolaan smart governance, sudah terdapat rencana pengelolaan namun proses pelayanannya masih parsial ataupun belum maksimal.

Scattered, pada tahap ini berbagai sektor dan sistem dalam mendukung inisiatif smart governance telah diimplementasikan namun belum didukung operasional yang baik sehingga terjadi implementasi yang tidak terpusat.

Integrated, tahap terbentuknya smart governance dengan baik baik dalam segi operasional, monitoring, evaluasi, dan perbaikan terus-menerus, serta menunjukkan kolaborasi antar sistem dan operasional.

Smart, pada tahap ini smart governance telah memiliki sistem rencana, pengembangan, operasional, dan monitoring yang menyeluruh. Serta akses layanan publik berfungsi dengan sangat baik dan dapat diakses dari mana saja.

Sementara kriteria yang digunakan untuk menentukan nilai minimal dan maksimal pembobotan skor disesuaikan dengan skala pengukuran indikator-indikator penentu tingkat ketercapaian smart governance di Kota Bandar Lampung. Tahap akhir dari tahap skoring adalah penghitungan rata-rata skor di tiap-tiap variabel, dan penghitungan rata-rata skor keseluruhan, sehingga dapat ditentukan tingkat ketercapaian smart governance di Kota Bandar Lampung. Untuk melihat lebih lanjut cara pembobotan atau pemberian skor yang dilakukan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5 Analisis Skoring Penelitian

Sasaran	Variabel	Sub-Variabel	Deskripsi	Indikator	Min-Max Skor	Bobot Skor
Mengetahui kebijakan <i>smart governance</i> yang telah diterapkan dan mengidentifikasi tingkat ketercapaian kebijakan <i>smart governance</i>	Pelayanan Publik	Pelayanan Administrasi	Pelayanan yang berhubungan dengan tata persuratan, administrasi pemerintahan dan kewarganegaraan.	Pelayanan Publik secara Daring	Tahap 1: Persentase <20% Tahap 2: Persentase 20% - 40% Tahap 3: Persentase 41% - 60% Tahap 4: Persentase 61% - 80% Tahap 5: Persentase >80%	Skor Indikator Pelayanan Publik (A+B+C+D+E) 5
		Fasilitas Kebutuhan Dasar	Fasilitas yang menggambarkan penyediaan dan pemantauan kebutuhan dasar	Sarana Pemantauan Kebutuhan Dasar	Tahap 1: Tidak ada Tahap 2: Terdapat rencana Tahap 3: Ada, dalam bentuk manual Tahap 4: Ada, sudah dalam bentuk online Tahap 5: Ada, sudah dalam bentuk online dan real time	
				Rasio Elektrifikasi	Tahap 1: Persentase <20% Tahap 2: Persentase 20% - 40% Tahap 3: Persentase 41% - 60% Tahap 4: Persentase 61% - 80% Tahap 5: Persentase >80%	
di Kota Bandar Lampung		Kebutuhan Dasar	dalam suatu kota terkait <i>smart governance</i>	Ketersediaan Air Bersih	Tahap 1: Persentase <20% Tahap 2: Persentase 20% - 40% Tahap 3: Persentase 41% - 60% Tahap 4: Persentase 61% - 80% Tahap 5: Persentase >80%	
		Fasilitas Layanan Utilitas	Fasilitas yang menggambarkan penyediaan jasa pokok bagi masyarakat dalam bentuk jaringan telekomunikasi.	Persentase Ketersediaan WiFi (Hotspot)	Tahap 1: Persentase <20% Tahap 2: Persentase 20% - 40% Tahap 3: Persentase 41% - 60% Tahap 4: Persentase 61% - 80% Tahap 5: Persentase >80%	
				Persentase Rumah Tangga yang Terhubung ke Internet	Tahap 1: Persentase <20% Tahap 2: Persentase 20% - 40% Tahap 3: Persentase 41% - 60% Tahap 4: Persentase 61% - 80% Tahap 5: Persentase >80%	
	Birokrasi Pemerintah	Kebijakan dan Strategi Perencanaan	Kebijakan dan program terkait rencana dan pengimplementasi	Ketersediaan Rencana (Masterplan) Smart city	Tahap 1: Tidak tersedianya dokumen yang mencakup masterplan <i>smart city</i> Tahap 2: Tersedia Sebagian dokumen yang mencakup masterplan <i>smart city</i> Tahap 3: Tersedianya secara lengkap dokumen yang mencakup masterplan <i>smart city</i> Tahap 4: Tersedianya dokumen masterplan <i>smart city</i> dan diterapkan dan dipantau secara berkala Tahap 5: Tersedianya dokumen masterplan <i>smart city</i> dan diterapkan dan dipantau secara berkala serta dilakukan evaluasi	Skor Indikator Birokrasi Pemerintah (A+B+C+D+E+F+G) 7

		aan Strategi dan Perencana an	an <i>smart city</i> dan <i>smart</i> <i>governance</i> .	Ketersediaan Rencana (<i>Masterplan</i>) <i>Smart</i> <i>governance</i>	Tahap 1: Tidak tersedianya dokumen yang mencakup masterplan <i>smart governance</i> Tahap 2: Tersedia Sebagian dokumen yang mencakup masterplan <i>smart governance</i> Tahap 3: Tersedianya secara lengkap dokumen yang mencakup masterplan <i>smart governance</i> Tahap 4: Tersedianya dokumen masterplan <i>smart governance</i> dan diterapkan dan dan dipantau secara berkala Tahap 5: Tersedianya dokumen masterplan <i>smart governance</i> dan diterapkan dan dan dipantau secara berkala serta dilakukan evaluasi	
				Kebijakan Internal SPBE	Tahap 1: Persentase <20% Tahap 2: Persentase 20% - 40% Tahap 3: Persentase 41% - 60% Tahap 4: Persentase 61% - 80% Tahap 5: Persentase >80%	
				Anggaran dan Belanja TIK	Tahap 1: Tersedianya anggaran dan belanja TIK, tanpa ada prioritas untuk <i>smart city</i> Tahap 2: Tersedianya anggaran dan belanja TIK dialokasikan untuk <i>smart city</i> . Tahap 3: Tersedianya anggaran dan belanja TIK dialokasikan untuk <i>smart city</i> yang tercermin dalam program di berbagai proyek. Tahap 4: Terealisasinya anggaran dan belanja TIK dalam berbagai program dan proyek <i>smart city</i> Tahap 5: Penganggaran dan Belanja TIK terkait <i>smart city</i> telah terealisasi dan ditindaklanjuti untuk evaluasi kedepannya	
		Tata Kelola Birokra si	Sistem penunjang kelembagaan dalam suatu tata kelola pemerintahan.	Layanan Pemerintah Berbasis Elektronik seperti: - Layana n manaje men dokume n - Perencana an dan pengangg aran - Layana n manaje men keuanga n - Layanan pengadaan	Tahap 1: Persentase <20% Tahap 2: Persentase 20% - 40% Tahap 3: Persentase 41% - 60% Tahap 4: Persentase 61% - 80% Tahap 5: Persentase >80%	

				- Layanan manajemen kinerja - Layanan manajemen staf		
				Sistem Pelaporan Pelanggaran	Tahap 1: Tidak ada WBS (Whistleblowing System) Tahap 2: Terdapat layanan interaksi WBS seperti mencari informasi dan penyampaian laporan Tahap 3: WBS dapat merespon pengguna dalam penyelesaian dan resolusi laporan Tahap 4: WBS menyediakan integrasi layanan ke layanan lain seperti manajemen kinerja atau diintegrasikan dengan layanan SPBE lain Tahap 5: WBS dapat terus ditingkatkan dengan menyesuaikan perubahan lingkungan (kerja), teknologi dan kebutuhan instansi.	
				Operasi pusat data dan Integrasi sistem (aplikasi)	Tahap 1: Tidak Ada operasi pusat data dan integrasi sistem aplikasi Tahap 2: Tersedia pusat data yang dimiliki instansi pemerintah dan sudah dimanfaatkan oleh sebagian perangkat daerah, dan pengendalian layanan masih terdapat di beberapa perangkat daerah Tahap 3: Prosedur penggunaan pusat data telah diterapkan secara konsisten oleh seluruh perangkat daerah. Tahap 4: Pengendalian pusat data dan sistem layanan. serta monitoring perencanaan dilakukan secara berkala berdasarkan hasil analisis rekaman pusat data Tahap 5: Kinerja pengoperasian pusat data dan sistem layanan telah dilakukan secara berkesinambungan sebagai tindak lanjut hasil pemantauan dan evaluasi	
	Efisiensi Kebijakan Publik	Kebijakan Demokrasi	Penciptaan masyarakat yang partisipatif dengan memberikan	Ketersediaan situs yang mengakomodasi pelaporan publik	Tahap 1: Tidak ada atau sistem pengaduan publik Tahap 2: Sistem pengaduan publik mengadakan layanan interaksi seperti pencarian informasi dan pelayanan pengaduan	Skor Indikator Efisiensi Kebijakan Publik

		dan Aspirasi Publik	penyampaian keluhan pelayanan publik dan mengikutsertakan masyarakat dalam pembuatan kebijakan.		Tahap 3: Sistem pengaduan publik bersifat transaksional dimana pelaporan dapat direspon oleh sistem dengan kemajuan penyelesaian pengaduan dan resolusi pengaduan Tahap 4: Sistem pengaduan publik menyediakan layanan kolaborasi dimana layanan pengaduan publik terintegrasi langsung dengan layanan per instansi pemerintahan Tahap 5: Sistem pengaduan publik dapat terus ditingkatkan dengan menyesuaikan perubahan lingkungan (kerja), teknologi dan kebutuhan instansi	(A+B+) C) 3
				Ketersediaan situs yang mengakomodasi aspirasi publik dalam pembuatan kebijakan	Tahap 1: Tidak ada sistem aspirasi dan partisipasi publik dalam pembuatan kebijakan Tahap 2: Sistem aspirasi dan partisipasi publik dalam pembuatan kebijakan bersifat manual Tahap 3: Sistem aspirasi dan partisipasi publik dalam pembuatan kebijakan menyediakan layanan dalam bentuk online Tahap 4: Sistem aspirasi dan partisipasi publik dalam pembuatan kebijakan menyediakan layanan dalam bentuk online yang dapat dipantau kemajuannya Tahap 5: Sistem aspirasi dan partisipasi publik dalam pembuatan kebijakan dapat terus ditingkatkan dengan menyesuaikan perubahan lingkungan (kerja), teknologi dan kebutuhan instansi	
		Transparansi Peraturan Pemerintah	Perwujudan transparansi data yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakat terhadap hukum yang ada.	Ketersediaan sistem informasi kebijakan pemerintah (Sistem Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum – JDIH)	Tahap 1: Tidak ada sistem JDIH Tahap 2: Sistem JDIH menyediakan layanan interaksi seperti pencarian informasi dan mengunduh produk hukum Tahap 3: Sistem JDIH menyediakan layanan transaksi seperti merespon pengguna dalam diskusi terkait kebijakan Tahap 4: Sistem JDIH menyediakan layanan kolaborasi dimana pelayanan dokumen publik terintegrasi langsung dengan layanan per instansi pemerintahan Tahap 5: Sistem JDIH dapat terus ditingkatkan dengan menyesuaikan perubahan lingkungan (kerja), teknologi dan kebutuhan instansi	
Total Skor						Total Skor Variabel $\frac{A+B+C}{3}$

Sumber: Hasil Analisis Peneliti, 2021

Penghitungan skor dilakukan dengan menjumlahkan skor-skor tiap variabel dan dirata-ratakan sesuai jumlah sub-variabel dalam variabel. Hasil ini kemudian akan dijadikan bobot skor variabel. Dalam GSCM oleh Supangkat (2018), ketercapaian akan dihitung menggunakan perhitungan dasar:

- Ad hoc memiliki tingkat ketercapaian 0–20%
- Initiative memiliki tingkat ketercapaian > 20–40%
- Scattered memiliki tingkat ketercapaian > 40–60%
- Integrative memiliki tingkat ketercapaian > 60–80%
- Smart memiliki tingkat ketercapaian > 80–100%

Dalam menghitung ketercapaian dilakukan perhitungan dengan menjumlahkan bobot skor variabel-variabel (Pelayanan Publik, Birokrasi Pemerintah, dan Efisiensi Kebijakan Publik). Hasil penjumlahan bobot skor variabel akan ditotal dan dirata-rata. Hasil rata-rata skor menjadi acuan dalam penentuan ketercapaian smart governance di Kota Bandar Lampung.

Tabel 6 Hasil Akhir Analisis Skoring Penelitian

No	Interval	Keterangan Ketercapaian
1	$0 \geq x < 1$	(1) <i>Ad-Hoc</i>
2	$1 \geq x < 2$	(2) <i>Initial</i>
3	$2 \geq x < 3$	(3) <i>Scattered</i>
4	$3 \geq x < 4$	(4) <i>Integrated</i>
5	$4 \geq x < 5$	(5) <i>Smart</i>

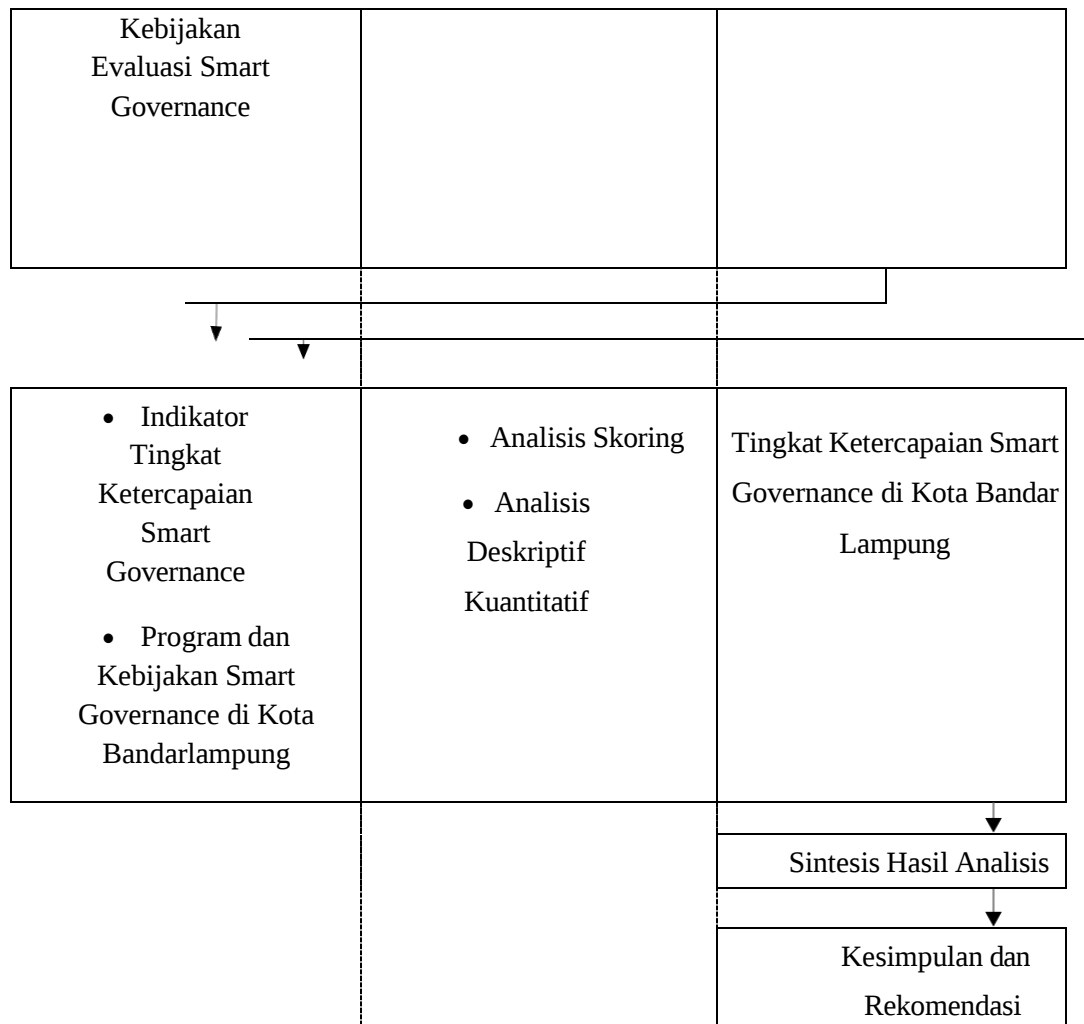
Sumber: Hasil Analisis Peneliti, 2021

Kerangka Analisis Penelitian

Kerangka analisis penelitian merupakan suatu rumusan dari masukan (input), proses, serta keluaran (output) dari penelitian. Masukan dari penelitian dapat berupa data, variabel dan indikator yang akan digunakan dan diperoleh dari kajian literatur. Untuk menjawab pertanyaan penelitian, metode analisis digunakan di dalam bagan proses. Output yang berupa jawaban dari pertanyaan penelitian akan didapatkan melalui analisis yang telah dikerjakan. Kerangka analisis dari penelitian ini bisa dilihat pada gambar berikut:

Gambar 1 Kerangka Analisis Penelitian

Input	Process	Output
- Wawancara Terkait Kebijakan Smart Governance di Kota Bandar Lampung - Data Program dan Kebijakan Terkait Smart Governance di Kota Bandar Lampung	- Analisis Dekriptif Kualitatif - Analisis Konten	Program dan Kebijakan Smart Governance di Kota Bandarlampung
- Literatur Terkait Smart Governance - Literatur Evaluasi Smart Governance - Dokumen	Analisis Konten	Indikator Tingkat Ketercapaian Smart Governance



Sumber: Hasil Analisis Peneliti, 2021

HASIL DAN PEMBAHASAN

Preliminary

Preliminary merupakan tahapan awal yang ada pada TOGAF ADM. Pada tahap ini peneliti dan objek penelitian yakni Disdukcapil Halmahera Utara melakukan penyamaan persepsi mengenai batasan-batasan dalam penggunaan TOGAF ADM. Hasil dari fase ini merupakan penggunaan TOGAF ADM mulai dari preliminary sampai pada fase opportunity and solution serta penggunaan analisis value chain sebagai tool analisis internal.

Architecture Vision

Disdukcapil Bandar Lampung beralamat di jalan Dr. Susilo no 1 merupakan Perangkat Daerah yang membidangi urusan Administrasi Kependudukan. Visi dari Disdukcapil Bandar Lampung mengacu pada visi pemerintah Kabupaten Bandar Lampung yaitu “Terwujudnya Kesejahteraan Masyarakat Bandar Lampung Melalui Tata Kelola Pemerintah yang Baik dan Profesional yang Dilandasi dengan Kebersamaan yang Berkeadilan”, Disdukcapil Bandar Lampung juga memiliki tugas dan fungsinya yaitu sebagai berikut :

Tugas Pokok :

Disdukcapil Bandar Lampung merupakan organisasi Pemerintah Daerah yang bertugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan

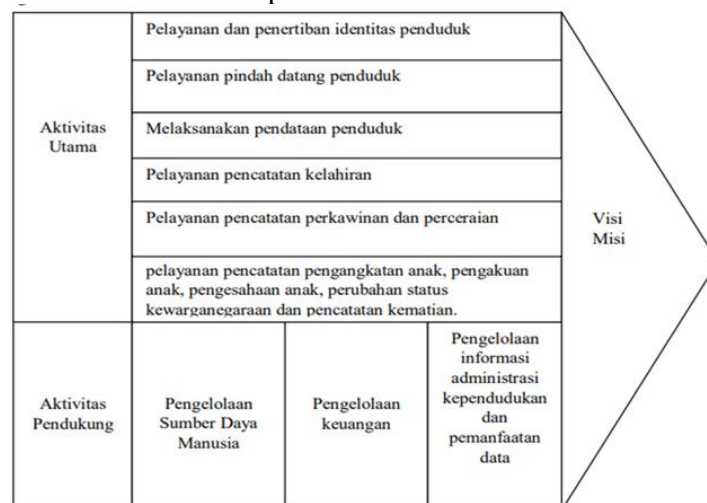
berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Fungsi :

- a. Sebagai penyusun program dan anggaran, perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta sebagai penyusun inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- b. Sebagai pengelola keuangan, perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara serta pengelola urusan ASN;
- c. Merumuskan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- d. Sebagai pelaksana pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil, pengelola informasi administrasi kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, inovasi pelayanan administrasi kependudukan, kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil serta pelaksana tugas lain yang diberikan oleh bupati/walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya
- e. Melakukan pembinaan dan koordinasi serta pengendalian bidang administrasi kependudukan;

Bussines Architecture

Pada fase ini peneliti melakukan identifikasi menggunakan analisis value chain terhadap aktifitas di Disdukcapil Halmahera Utara, baik itu aktifitas utama maupun pendukung. Hasil dari fase ini terlihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Hasil Analisis Value Chain Disdukcapil Bandar Lampung

Terdapat pihak-pihak yang memiliki kepentingan terhadap Proses bisnis di Disdukcapil Bandar Lampung sebagai berikut:

- a. Disdukcapil Bandar Lampung terdiri dari : Kepada dinas, Sekertaris, kepala bidang dan pegawai bagian bidang pelayanan pendaftaran penduduk, kepada bidang dan pegawai bagian pelayanan pencatatan sipil, Kepada bidang dan pegawai bagian Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data.
- b. Masyarakat terdiri dari : penduduk Indonesia. Setelah mengetahui stakeholder dari Disdukcapil Bandar Lampung, berikut akan dijelaskan mengenai hubungan antara stakeholder dan aktivitas terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Hubungan Antara Stakeholder Dengan Aktivitas

Aktivitas	Bagian Disdukcapil Bandar Lampung	Masyarakat
Aktivitas Utama: - Pelayanan pendaftaran penertiban identitas penduduk - Pelayanan pindahan pindah dating penduduk - Pelayanan pendataan penduduk - Pelayanan pencatatan kelahiran - Pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian - pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahaan anak, perubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian.	- Kepala Dinas - Pegawai bidang pelayanan pendaftaran penduduk - Pegawai bidang pelayanan pencatatan sipil - Pegawai bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data	Penduduk Indonesia
Aktivitas Pendukung: - Pengelolaan sumber daya manusia - Pengelolaan keuangan - Pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data	- Kepala Dinas - Sekertaris - Pegawai bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data	Penduduk Indonesia

Information Architecture

Pada fase ini peneliti melakukan pendefinisian sistem informasi yang digunakan agar dapat mendukung aktivitas utama dan pendukung dilingkungan Disdukcapil Bandar Lampung. Tahap ini menjelaskan mengenai sistem informasi apa saja yang digunakan oleh Disdukcapil Bandar Lampung beserta fungsi dan pengguna sistem informasi tersebut. Hasil dari tahap ini terlihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Sistem Informasi Saat Ini Disdukcapil Bandar Lampung

Sistem Informasi	Fungsi	Pengguna
SIAM (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)	- Mengelola data seperti Menambahkan, melihat, memperbaiki dan menghapus/menonaktifkan data penduduk - Mengelola data penduduk seperti KK, Akte kematian, Akte kelahiran, Akte pernikahan, Kartu identitas anak, biodata WNI dan WNA	-Seluruh pegawai Disdukcapil B a n d a r L a m p u n g
BIcon	- Mengelola data penduduk dan menghasilkan E-KTP - Memperbarui biodata KTP seperti tanda tangan dan foto	- Administrator - Operator
BEnroll	- Merekam data penduduk seperti foto, sidik jari, scan mata untuk data E-KTP	- Administrator - Operator
Aplikasi pengaduan	- Mengetahui kehadiran pimpinan DISDUKCAPIL Kabupaten Bandar Lampung	- Kepala Dinas - Sekretaris - Kepala Bidang
Ms. Office	- Membuat laporan keuangan, Surat menyurat dan juga membuat nomor antrian.	-Pegawai Disdukcapil Bandar Lampung

Setelah mengetahui sistem informasi apa saja yang digunakan oleh Disdukcapil Bandar Lampung, peneliti juga mengusulkan beberapa sistem informasi baru yang perlu digunakan oleh Disdukcapil Bandar Lampung, terlihat pada Tabel 3.

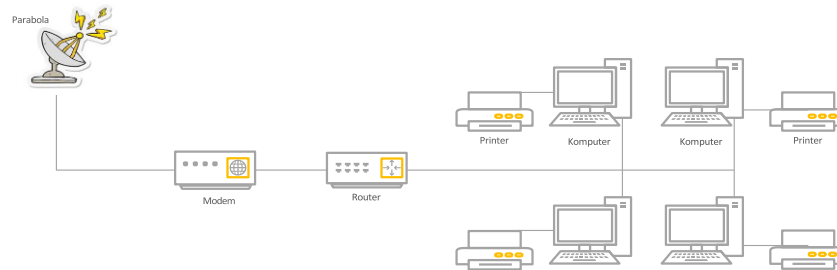
Tabel 3. Usulan Sistem Informasi di Disdukcapil Bandar Lampung

Sistem Informasi	Fungsi	Pengguna
Sistem Informasi Nomor Antrian	Sistem informasi untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh hak untuk dilayani dan mempermudah petugas pelayanan.	-Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan

Sistem Informasi Keuangan	Sistem informasi untuk mengelola serta membuat laporan keuangan.	- Sekertaris - Sub Bagian Keuangan
---------------------------	--	---

Technology Architecture

Pada fase ini peneliti melakukan identifikasi dan analisis terhadap arsitektur teknologi yang telah digunakan oleh Disdukcapil Kabupaten Bandar Lampung, dimana Disdukcapil Bandar Lampung saat ini menggunakan jaringan VSAT untuk mendukung aktivitas utama dan aktivitas pendukung agar tercapainya tujuan organisasi. Arsitektur jaringan yang digunakan Disdukcapil Bandar Lampung terlihat pada Gambar 4.

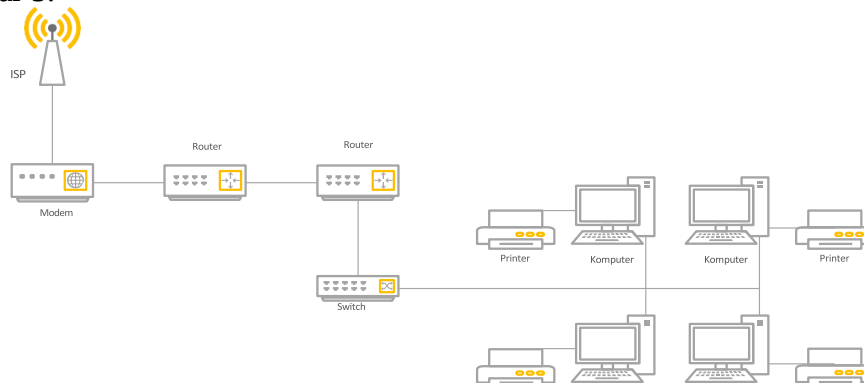


Printer
Komputer pegawai
Komputer pegawai
Printer

Gambar 4. Arsitektur Jaringan Disdukcapil Bandar Lampung

Arsitektur jaringan diatas memiliki alur dari parabola menerima sinyal yang berasal dari satelit, kemudian di akses oleh modem dan di distribusikan ke router untuk dibagikan ke komputer-komputer pegawai.

Disdukcapil Bandar Lampung dalam menggunakan arsitektur jaringan VSAT juga memiliki kendala salah satunya bandwidth, dimana pergerakan data tidak bisa dikontrol dari pusat, dengan adanya kendala seperti ini maka Disdukcapil Bandar Lampung perlu mengganti arsitektur jaringannya dari VSAT berahli ke Fiber Optik, dengan menggunakan jaringan Fiber Optik bandwidth dapat dikontrol dari pusat dan membuat transfer data lebih cepat. Usulan arsitektur jaringan pada Disdukcapil Bandar Lampung memiliki alur dari ISP menerima sinyal kemudian di disalurkan ke modem. Setelah dari modem sinyal akan disalurkan ke router Kemendagri dan router Disdukcapil Kabupaten Bandar Lampung. Pada kedua router tersebut dilakukan routing untuk menyesuaikan IP public dan IP local, setelah itu disalurkan ke switch dan kemudian dibagikan ke setiap komputer pegawai. Usulan arsitektur jaringan yang digunakan Disdukcapil Bandar Lampung terlihat pada Gambar 5.



Printer
Komputer pegawai
Komputer pegawai
Printer

Gambar 5. Usulan Arsitektur Jaringan Disdukcapil Bandar Lampung

Opportunity and Solution

Pada fase ini peneliti melakukan identifikasi terhadap kesenjangan antara keadaan sistem informasi saat ini dengan usulan sistem informasi di Disdukcapil Bandar Lampung. Hasil dari fase ini terlihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Analisis Kesenjangan Sistem Informasi

No	Unit	SI Saat ini	Usulan SI	Tindak Lanjut
1	Disdukcapil Bandar Lampung	SIK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Terpusat	-	Dikelola oleh Ditjen Dukcapil
2	Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.	BICard	-	
		BEnroll	-	
3	Kepada Dinas, Sekertaris dan Kepada Bidang.	Aplikasi pengaduan	Pengembangan Sistem Informasi pengaduan	Mengembangkan sistem informasi berbasis web untuk memudahkan masyarakat menyampaikan

KESIMPULAN

Penelitian dilakukan di Disdukcapil Bandar Lampung, diketahui fungsi bisnis dari analisis value chain yang menghasilkan aktivitas utama dan aktivitas pendukung Disdukcapil Bandar Lampung. Dari kedua aktivitas tersebut menghasilkan usulan sistem informasi yang diharapkan dapat menunjang dan meningkatkan proses bisnis pada Disdukcapil Bandar Lampung. Pada fase arsitektur teknologi menghasilkan arsitektur jaringan yang digunakan saat ini dan usulan arsitektur jaringan yang diharapkan oleh Disdukcapil Bandar Lampung. Kemudian pada fase opportunity and solution dilakukan analisis kesenjangan sistem informasi yang menghasilkan kondisi sistem informasi saat ini dan usulan sistem informasi pada Disdukcapil Bandar Lampung. Hasil dari penelitian ini merupakan blueprint yang diharapkan dapat berguna bagi Disdukcapil Bandar Lampung dalam mengembangkan sistem dan teknologi informasi.

Saran

Penelitian ini berfokus pada perencanaan arsitektur enterprise dengan TOGAF ADM. Tahapan TOGAF yang dikerjakan belum mencakup semua tahapan dalam siklus ADM sehingga masih dapat dikembangkan lagi pada ketiga tahap terakhir dalam siklus

ADM yaitu, migration planning, Implementation Governance dan Architecture change Management.

Penelitian ini dapat langsung diimplementasikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung yang disesuaikan dengan blueprint yang sudah dibuat.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2016). Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA), dan Model Kano. . Yogyakarta: BPFE.
- Barata, A. A. (2004). Dasar-Dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Bidang Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kualitas dan Loyalitas Pelanggan. Jakarta: ELEX Media Computindo Kelompok Gramedia.
- Bungin, H. B. (2011). Penelitian Kualitatif Komunikasi Ekonomi Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial. Edisi 5. Jakarta : Kencana.
- Eriyanto. (2011). Analisis Isi: Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-ilmu Sosial Lainnya. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Gunawan, I. (2015). Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Idrus, M. (2009). Metode Penelitian Ilmu Sosial. Yogyakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2011). Marketing management in Indonesia: analysis, planning, implementation and control. Jakarta: Publisher Salemba Empat.
- Kotler, P. a. (2007). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Indeks.
- Moleong, L. J. (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nirwana. (2004). Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa. Malang: Dioma.
- Raco, J. (2010). Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Kegunaanya. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rahadi, D. (2010). Manajemen kinerja sumber daya manusia. Cetakan 1. Malang: Tunggal Mandiri Publishing.
- Rianto, A. (2004). Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum. Jakarta: Granit.
- Ruki, A. (2015). Sistem Manajemen Kinerja. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Suwandi, B. &. (2008). Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT RINEKA CIPTA.
- Suwandi., B. d. (2008). Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta.
- Jurnal
- Asmaria. (2016). Birokrasi Pemerintahan dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Kecamatan Kemiling Kota Bandar Lampung . 1-19.
- Eprilianto, D. F. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital . Journal of Public Sector Innovations, 30-37.
- Gustina, Z. R. (2020). KUALITAS PELAYANAN PADA PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL). Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 66-76.
- Islami, V. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus : Klinik Gigi Palapa Jakarta Selatan. Perspektif, 114.
- Lupiyoadi, R. (2001). Manajemen pemasaran jasa: Teori dan Praktek.
- Maria Stella, A. R. (2019). STRATEGI PELAYANAN ADMINISTRASI E-KTP DALAM KAJIAN KEPUASAN PELAYANAN (STUDI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG) . Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol. 8 No. 2.
- Nova, R. F. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA. Other Thesis Fakultas Ekonomi.
- Oktiani, N. &. (2018). Service Quality Dan Customer Satisfaction Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada CV Jaya Motor Bekasi. . Jurnal Sekretari dan Manajemen,, 8-16.

- Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekam Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok). (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Setiawan, H. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai dan Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Layanan Mobile Banking. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 518-528.
- Singarimbun, M. &. (2008). Metode penelitian survey cet. xix LP3ES. Jakarta. Subihandoko, R. D. (2017). Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik Melalui Unit Pelaksana Teknis (Upt) Dispendukcapil Kecamatan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 223-234.
- Sugeng, I. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E- Ktp) Pada Kantor Kelurahan Duren Sawit Jakarta Timur. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 11-20.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabet.
- Trisna, E. &. (2003). Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil) Kota Surabaya. 1461-1274.
- Vyandri, M. A. (2014). Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Pembuatan E-KTP (Suatu Studi Di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). Doctoral dissertation.
- Weenas, J. R. (2013). Kualitas produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian Spring Bed Comforta. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1 (4).
- Widodo, J. (2001). Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah. Surabaya: Insan Cendikia.
- Zikmund, W. (2003). Mengintegrasikan Strategi Pemasaran dan Teknologi Informasi. New Jersey: John Wiley and Sons.
- Undang-Undang
KEPMENPAN Nomor 16 Tahun 2014. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004. Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Prinsip Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.