

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Manajemen Pelayanan Publik

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dapat dipahami sebagai pelayanan yang di selenggarakan oleh pemerintah. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan¹⁷. Pengertian lain pelayanan publik merupakan pelayanan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik¹⁸.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik¹⁹.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No/KEP//25/M.PAN/2/2014 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebagai

¹⁷ Mulyadi, Deddy Dkk. 2016. *Administrasi publik untuk pelayanan publik (konsep dan praktik administrasi dalam penyusunan SOP, standart pelayanan, etika pelayanan, inovasi untuk kinerja birokrasi*. Bandung. Alfabeta. Hlm. 39

¹⁸ Sujardi.2011. *pengembangan kinerja pelayanan publik*. Bandung. PT. Refika aditama. Hlm. 7.

¹⁹ *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*

upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan²⁰.

Secara garis besar dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah aktifitas pelayanan yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan baik secara langsung ataupun secara tidak langsung kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang, jasa ataupun pelayanan administratif.

Mengacu pada pendapat diatas, menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat. Pelayanan publik juga harus mengacu dan di dukung oleh undang-undang ataupun regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggaranya. Selain dari pihak pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh non pemerintah seperti swasta.

2. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut²¹.

- a. Sederhana, Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
- b. Partisipatif, Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- c. Akuntabel, Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

²⁰ Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No/KEP//25/M.PAN/2/2014

²¹ Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standart Pelayanan

- d. Berkelanjutan, Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
- e. Transparansi, Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
- f. Keadilan, Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

3. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen merupakan inti dari suatu administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Adapun pengertian manajemen menurut para ahli diantaranya di kemukakan oleh Gibson dan Donelly dan Ivancevich dalam buku Ratmanto mendefinisikan manajemen sebagai berikut :
“Suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktifitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak dicapai apabila satu individu bertindak sendiri²²”.

Sedangkan menurut Ratminto manajemen pelayanan dapat di artikan sebagai berikut :

“Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan²³”

Manajemen publik seringkali diidentikan dengan manajemen instansi pemerintah. Manajemen adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti

²² Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen pelayanan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standart pelayanan minimal*. Yogyakarta. Pustaka pelajar.hlm 2.

²³ Ibid Hal. 4

planning, organizing, dan controlling di satu sisi sedangkan di sisi lain adalah SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik²⁴. Manajemen pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan dan juga mengkoordinasikan penyelesaian aktifitas-aktifitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah di tentukan sebelumnya. Manajemen pelayanan publik yang baik tentu saja akan berpengaruh dan memberikan pelayanan yang berkualitas, sebaliknya buruknya kualitas pelayanan publik maka akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dari uraian diatas dapat di pahami bahwa pelayanan adalah suatu proses. Dengan demikian Objek utama dari manajemen pelayanan publik adalah pelayanan itu sendiri, jadi manajemen pelayanan publik adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat sasaran, serta memuaskan bagi pihak yang dilayani.

Pelayanan publik hampir secara otomatis akan dapat membentuk citra (*image*) tentang kinerja birokrasi. Karena kebijakan negara yang menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi. Sehubungan dengan itu kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur²⁵.

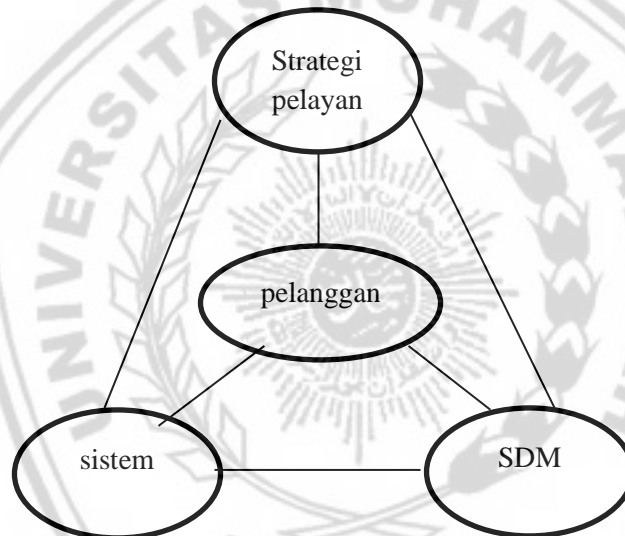
²⁴ Safroni , Ladzi. 2012. *Manajemen dan informasi pelayanan publik dalam konteks birokrasi Indonesia*. Malang. Aditya publisng. Hal. 45.

²⁵ Rinaldi , Runi. 2012. *Analisis kualitas pelayanan publik*. Vol 1. No 1.

4. Model Manajemen Pelayanan

a. Model Manajemen pelayanan segitiga pelayanan

Pelayanan yang baik hanya akan dapat terwujud apabila dalam lingkungan internal suatu organisasi penyelenggara layanan kepada masyarakat terdapat beberapa faktor yaitu, sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan pelanggan, kultur pelayanan dalam suatu organisasi pelayanan dan sumber daya manusia yang mengutamakan kepentingan masyarakat dan sumber daya yang memadai. Seperti yang tertuang dalam skema sebagai berikut :



Gambar 2.1 :Model Manajemen segitiga pelayanan
Sumber : albrecht & bradford dalam buku Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2009).

Penjelasan gambar diatas menurut teori dalam buku Ratminto, bahwa pelayanan yang baik akan dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan (masyarakat/ pelanggan) mendapatkan prioritas utama. Dengan demikian pengguna jasa pelayanan dapat prioritas utama dan dukungan dari berbagai faktor diantaranya

- a) kultur organisasi pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat khususnya pengguna jasa

- b) sistem pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan
- c) sumber daya manusia yang berorientasi pada pengguna jasa²⁶.

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa pelayanan yang baik akan dapat diwujudkan apabila pengguna jasa atau masyarakat sebagai pelanggan diletakkan dalam pusat yang mendapatkan dukungan dari kultur organisasi yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat seperti visi misi, komitmen, serta pembagian kerja organisasi. Selain itu pengguna jasa juga dapat dukungan dari sistem pelayanan organisasi yang berorientasi kepada masyarakat, dalam hal ini bahwa kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan seperti penggunaan teknologi serta kejelasan suatu prosedur organisasi yang tidak menyulitkan masyarakat. Selain itu pengguna jasa sebagai tumpuan utama juga mendapatkan dukungan dari sumber daya manusia yang berorientasi kepada kepentingan pelanggan. Dalam hal ini pemberi jasa pelayanan harus meletakkan kepentingan pelanggan diatas kepentingan pribadi, selain itu sumber daya manusia juga harus memiliki kompetensi yang baik dalam hal melayani kepentingan pelanggan. Jika suatu organisasi dapat melakukan hal tersebut dengan baik maka akan dapat dikatakan organisasi tersebut berorientasi kepada kepentingan pelanggan.

B. ZONA AIR MINUM PRIMA

Zona air minum prima (ZAMP) merupakan salah satu produk layanan dari PDAM Kota Malang. ZAMP sendiri merupakan sebuah inovasi dari PDAM Kota Malang yang semula hanya menyediakan air bersih saja namun, dengan adanya

²⁶ Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen pelayanan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standart pelayanan minimal*. Yogyakarta. Pustaka pelajar.hlm 52.

program ZAMP ini PDAM Kota Malang mampu memberikan produk yaitu air siap minum. Zona air minum prima adalah zona khusus yang ditetapkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang untuk layanan air siap minum. Air yang disalurkan ke kawasan tersebut sudah sehat dan aman untuk diminum secara langsung dari kran meter pertama. ZAMP merupakan program CATNIP (*certification and training for network improvement project*) hasil kerjasama antara perusahaan air minum seluruh Indonesia (PERPAMSI) dengan US-AID program tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas air minum melalui program sertifikat dan pelatihan untuk perbaikan jaringan perpipaan PDAM²⁷.

Awal mula pembentukan zona air minum prima tersebut adalah adanya alasan yaitu perwujudan peningkatan pelayanan khususnya peningkatan dalam hal kualitas air yang diproduksi oleh PDAM Kota Malang. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang No 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Alam pasal 40 ayat 2 dan 3 bahwa pengembangan sistem penyediaan air menjadi tanggung jawab pemerintah dan pemerintah daerah yang penyelenggaraannya dilaksanakan oleh BUMN dan atau BUMD²⁸. Tentu tujuannya untuk mencapai sebesar-besarnya kemakmuran rakyat dan menjamin kehidupan yang layak bagi kemanusiaan sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat 3²⁹.

Selain itu pembentukan zona air minum prima sebagai upaya penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 16 tahun 2005 Tentang pengembangan sistem penyediaan air minum dimana air yang didistribusikan kepada masyarakat harus

²⁷ Haq , Barihul dan Ali Masduqi. 2014. *Sistem Distribusi Air Siap Minum PDAM Kota Malang : Studi Kasus Kecamatan Blimbing*. Jurnal teknik pomits. Vol 3 no 2. . ISSN. 2337-3559 (2301-9271 print)

²⁸ Undang-Undang No 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Alam

²⁹ Undang- Undang Dasar 1945

air dengan kualitas air minum. Program zona air minum prima di dukung dan diawasi dengan kaputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/ menkes/ per /IV / 2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum serta Peraturan Wali Kota Malang Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum. Tujuan di bentuknya program zona air minum prima ini adalah yang pertama untuk ikut menjaga kelestarian lingkungan dengan cara menghemat penggunaan sampah botol plastik. Kedua adalah untuk meningkatkan pelayanan PDAM Kota Malang yang semula hanya menyediakan air bersih namun dengan adanya program zona air minum prima masyarakat dapat langsung meminum air langsung dari kran fountain tab.

Dalam pelaksanaan zona air minum prima setidaknya PDAM Kota Malang mempunyai prinsip 4K yakni kualitas, kuantitas, kontinuitas serta keterjangkauan. Kualitas yang dimaksud disini adalah perbaikan mutu pelayanan air untuk konsumen PDAM Kota Malang sebisa mungkin untuk menjaga mutu dan senantiasa memperbaiki kualitas air yang di distribusikan ke konsumen. Sedangkan kuantitas di sisni adalah program zona air minum prima ini harus tetap dapat dijangkau masyarakat dengan biaya yang murah, PDAM Kota Malang berusaha menekan biaya agar masyarakat berpenghasilan rendah pun dapat menjangkau program zona air minum prima. Sedangkan kontinuitas adalah bagaimana cara PDAM Kota Malang ini mengalirkan air ke konsumen secara terus-menerus selama 24 jam sehingga dapat dinikmati konsumen kapanpun. Sedangkan untuk keterjangkauan adalah bagaimana semua masyarakat di Kota Malang tak terkecuali masyarakat berpenghasilan rendah dapat menikmati air minum tanpa membebani masyarakat berlebihan. Hal ini sesuai dengan PP No 16

Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum pasal 4 ayat 1 bahwa terwujudnya pengelolaan dan pelayanan air minum yang berkualitas dan terjangkau³⁰ Dalam pelaksanaan zona air minum prima sebelum pemasangan harus memperhatikan beberapa aspek sebagai berikut :

1. Syarat estetika

- a. Bersedia menerima bantuan dan ditempati fountain tab/chiler air siap minum.
- b. Bersedia menjaga keamanan dan kebersihan terhadap keberadaan fountain tab /chiler air siap minum dan area sekitarnya.
- c. Bersedia menerima kunjungan instansi perusahaan swasta serta mempersiapkan sarana pendukung yang dibutuhkan
- d. Menyiapkan duta ZAMP sebanyak 4 personil
- e. Melaporkan apabila terjadi kerusakan , ketidaksesuaian parameter keluhan atau pengaduan
- f. Memenuhi persyaratan yang berlaku di PDAM

2. Syarat Teknis

- a. Pelanggan PDAM Kota Malang
- b. Sanggup menyediakan daya listrik 150 watt yang di bebaskan pada penerima bantuan serta menyiapkan sarana pendukung lainnya.
- c. PDAM akan menentukan fountain tab atau chiler air siap minum
- d. Mengizinkan petugas PDAM melakukan pemeriksaan rutin minimal 2 hari sekali

³⁰ Peraturan Pemerintah No 16 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum

- e. Penerima manfaat harus melakukan sosialisasi lanjutan terhadap pengguna setelah dapat sosialisasi dari petugas PDAM
- f. Dilarang menambah peralatan treatment di instansi fountain tab

C. SMART CITY

1. Definisi *Smart City*

Smart city secara arti bahasa adalah kota pintar, yang merupakan sebuah konsep perencanaan, pengembangan, pengelolaan dan juga pengimplementasian teknologi dalam suatu kota. Pengertian lain bahwa *smart city* (kota pintar) merupakan sebuah kota yang terdepan dalam perekonomian, sumber daya manusia, pemerintahan, mobilitas, lingkungan serta kehidupan masyarakat, yang mana keseluruhan dibangun secara cerdas independen dan memiliki kesadaran dari masyarakatnya³¹.

Pada dasarnya *smart city* dapat diartikan sebagai kota yang memanfaatkan teknologi informasi dan mengintegrasikan seluruh infrastruktur dan pelayanan kepada pemerintah dan masyarakat, seperti administrasi, pendidikan, kesehatan, transportasi, perekonomian, sumber daya, pemukiman dan keselamatan publik sehingga dengan bersinerginya seluruh aspek tersebut bersama masyarakat akan meningkatkan pembangunan dan pengelolaan kota yang baik.

Smart city juga dapat direpresentasikan sebagai kota cergas (cerdas dan gagasan) cerdas dalam bertindak dan segera mengeksekusi sampai suatu permasalahan terselesaikan dengan baik. Konsep cergas melibatkan tiga komponen yaitu

³¹ giffinger , Rudolft. 2011. *Smart cities european smart cities : the need for a place related understanding*. Edinburg napier university. http://www.smartcities.info/files/04%20-%20Rudolf%20Giffinger%20-%20SC_Edinburgh_VUT_RGiffinger.pdf. Diakses pada 19 agustus 2018 pukul 18:28.

teknologi, proses dan manusia. Ketiga komponen harus saling mendukung dan selaras dalam mewujudkan cita-cita dan tujuan kota melalui implementasi *smart city*³².

Dalam roadmap *smart city* Kota Malang dijelaskan bahwa *smart city* merupakan konsep pengembangan dan pengelolaan Kota dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk menghubungkan mengendalikan dan memonitor sumber daya yang ada di dalam Kota dengan Lebih efektif dan efisien untuk memaksimalkan pelayanan kepada warga serta mendukung pembangunan yang berkelanjutan³³.

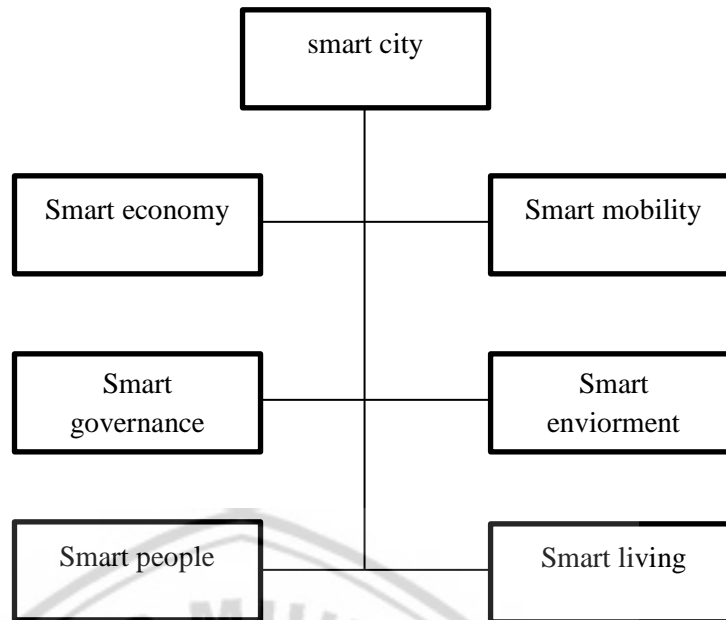
2. Indikator *Smart City*

Pengembangan konsep *smart city* sebenarnya sudah dilakukan oleh negara-negara maju di Eropa dan Amerika serta sebagian di Asia. Pengembangan tersebut dapat dilihat dari beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut meliputi *smart economic, smart, smart mobility, smart governance, smart people, smart living dan smart enviornment*³⁴. Berikut adalah bagan pembagian *smart city* dapat dilihat dalam diagram sebagai berikut.

³² Suhono Harso Supangkat. 2015. *pengenalan dan pengembangan smart city*. Bandung. E-Indonesia initiative.

³³ Badan perencanaan, penelitian dan pengembangan Kota Malang. Road map *smart city* Kota Malang tahun 2017 hal. 11

³⁴ I Putu Agus Eka Pratama. Op.Cit



Gambar 2.2. Pembagian *Smart City* Menurut IBM

Sumber : smart cities. New cognitive approaches to long standing challenges.

a. *Smart Economy*

Ekonomi merupakan aspek penting dalam suatu daerah maupun negara. Dalam roadmap smart city kota Malang dijelaskan bahwa Smart economy adalah karakteristik penerapan *information, communication, technology*, terhadap pertumbuhan ekonomi yang memberikan kemudahan, produktifitas dan juga kemajuan pelayanan³⁵. Dalam smart economy menurut roadmap smart city kota Malang lebih memfokuskan dalam pengembangan sistem ekonomi yang berbasis ICT, dalam pengimplementasiannya seperti contoh yaitu melalui kemudahan pelayanan pariwisata yang akan meningkatkan pendapatan, selain itu smart economy juga memfokuskan pada produktifitas serta efektif efisien dalam pemanfaatan sumber daya

³⁵ Badan perencanaan, penelitian dan pengembangan Kota Malang. Road map *smart city* Kota Malang tahun 2017 hal. 16

b. Smart People

Pembangunan suatu daerah tidak harus dalam konteks fisik namun juga pembangunan manusianya. Seperti dalam konsep smart city, dalam konsep smart city pembangunan smart people adalah faktor yang penting karena pembangunan suatu kota tergantung masyarakatnya. Dalam roadmap smart city Kota Malang dijelaskan bahwa smart people adalah karakteristik yang berkaitan dengan sumber daya manusia yaitu masyarakat kota pemahaman masyarakat tentang teknologi yang diperoleh dari pendidikan dan juga pelatihan menciptakan masyarakat yang inklusif yang bertujuan untuk mendorong kreatifitas dan inovasi³⁶. Selain itu smart people juga dapat disebut sebagai masyarakat yang ikut berpartisipasi secara langsung dalam pembangunan

c. Smart Governance

Smart governance adalah tata kelola pemerintahan yang cerdas, atau dalam roadmap smart city Kota Malang dijelaskan bahwa smart government adalah keterkaitan pemerintah antara satu kota dengan kota lainnya yang mencakup hubungan pihak masyarakat, swasta dan juga pemerintahan serta komunitas yang sebagai wadah integrasi antar pihak secara efektif dan efisien ketercapaian tujuan interaksi dalam smart government dilakukan melalui pembangunan ICT (information, communication, technology)³⁷. Smart government di tandai dengan pelayanan pemerintah yang efektif efisien, kemudahan akses, pandangan pemerintah yang visioner dan juga kebijakan yang cerdas dari pemerintah.

³⁶ Ibid. Hal 16.

³⁷ Ibid. Hal 16

d. Smart Mobility

Smart mobility merupakan sebuah dimensi yang penting dari smart city. Smart mobility atau secara harfiah pergerakan yang pintar adalah sistem pergerakan yang memungkinkan pencapaian tujuan transportasi dengan pergerakan seefisien mungkin dan seefektif mungkin dengan hambatan serendah mungkin. Dengan kata lain smart mobility adalah sebuah konsep yang mengembangkan dan mengimplementasikan pemanfaatan teknologi dalam transportasi dengan meminimalkan berbagai resiko seperti kemacetan, kecelakaan dan dampak sosial lainnya. Konsep smart city memiliki karakteristik pemanfaatan teknologi, terintegrasi, aman dan

Sejalan dengan roadmap smart city Kota Malang menerangkan bahwa smart mobility adalah karakteristik penerapan ICT dalam penataan kota yang mendukung integrasi dan sistem logistik dalam sebuah kota yang berkelanjutan aman dan saling terhubung³⁸.

e. Smart Enviroment

Smart enviroment atau manajemen sumber daya alam yang cerdas adalah karakteristik dalam penggunaan teknologi informasi dalam rangka menumbuhkan kesadaran masyarakat terhadap lingkungan yang sehat serta pelestarian lingkungan untuk menciptakan energi terbarukan, pengendalian dan monitoring pencemaran pembangunan fasilitas dan bangunan hijau atau ramah lingkungan³⁹. Smart environment sangat penting untuk di implemetasikan dalam sebuah kota maupun daerah yang mana kita tahu bahwa sebuah kota saat ini sangat buruk dalam hal manajemen sumber daya alam. Smart environment selain untuk

³⁸ Ibid hal.16

³⁹ Ibid hal.16

menjaga kelestarian lingkungan juga sebagai mengurangi dampak perubahan iklim, mengurangi pencemaran, menemukan sumber daya terbarukan dan ramah lingkungan dan juga sebagai daya saing sebuah kota. Tidak dapat dipungkiri bahwa sebuah kota yang terjaga kelestarian lingkungannya akan menjadi nilai tambah untuk masyarakat luar kota.

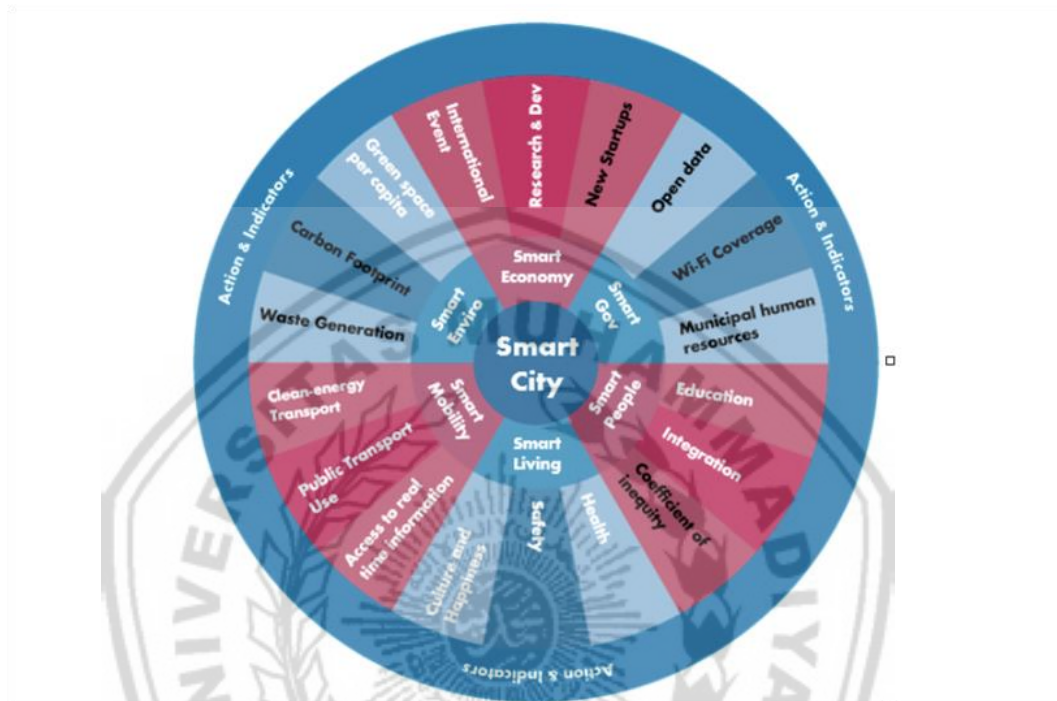
f. Smart Living

Smart living adalah paradigma yang melibatkan kehidupan sehari-hari baik dalam hal tempat tinggal, lingkungan sekitar maupun dalam fasilitas penunjang. Dimana dalam smart living tersebut lebih menekankan atau memfokuskan pada pembangunan gedung yang aman, ramah lingkungan, nyaman serta indah. Selain itu juga memperhatikan aspek lingkungan dengan memperhatikan efek rumah kaca, pembuatan drainase serta lingkungan yang sehat. Selain itu smart living juga soal fasilitas penunjang seperti air minum, dan juga tempat taman hijau untuk tempat bermain.

Senada dengan roadmap smart city Kota Malang bahwa smart living adalah karakteristik smart city dalam hal gaya hidup masyarakat. Dinilai dari perilaku dan kebiasaan konsumsi untuk menjaga kesehatan lingkungan dan keamanan sebuah kota⁴⁰. Sebagai contoh smart living adalah sebuah rumah yang nyaman dan ramah lingkungan yang memanfaatkan teknologi CCTV untuk keamanan, lampu otomatis, sirkulasi udara yang memadai, drainase yang baik, akses air minum, serta pemanfaatan ruang kosong untuk kegiatan yang efektif seperti menanam sayuran konsep hidroponik.

⁴⁰ Ibid hal. 16

Sedangkan menurut *boyd cohen* dalam roadmap *smart city* Kota Malang juga sama halnya membagi smart city menjadi 6 dimensi yaitu *smart goverment*, *smart people*, *smart economy*, *smatr environmet*, *smart living* dan *smart mobility*. Boyd cohen membagi dalam diagram sebagai berikut :



Gambar 2.3 : diagram indikator smart city menurut boyd cohen
 Sumber : cohen's smart citis wheel

3. Karakteristik *Smart city*

Ada beberapa dasar karakteristik dari *smart city* yaitu sebagai berikut :

- a. Penggunaan teknologi informasi dalam berbagai bidang kehidupan. Platform penggunaan teknologi diterapkan dalam berbagai hal yaitu untuk mempermudah layanan, memudahkan kehidupan masyarakat sehari-hari, dan juga pemanfaatan teknologi untuk kontrol, keamanan dan juga pengawasan dalam berbagai bidang kehidupan masyarakat perkotaan

- b. Efektif dan efisien dalam memanfaatkan sumber daya alam, dengan memanfaatkan energi terbarukan dan ramah lingkungan
- c. Perencanaan infrastruktur yang ramah lingkungan, seperti dengan pembangunan green building, pembangunan yang sesuai dengan penataan kota
- d. Perlindungan keamanan bagi warganya, keamanan yang dimaksud bukan hanya keamanan dari kejahatan namun juga keamanan dari berbagai penyakit, dan dampak sosial lainnya
- e. Masyarakat yang cerdas dan partisipatif yaitu dengan masyarakat yang ikut dalam program pembangunan yang ditentukan pemerintah

D. Penelitian Terdahulu

Pada sub bab ini akan dijelaskan terkait penelitian atau studi terdahulu, yang dimana berisi hasil penelitian terdahulu, fokus penelitian yang sejenis dan pembeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Selain itu hasil penelitian terdahulu juga dapat menjadi bahan acuan peneliti dalam melaksanakan penelitian. Berikut ini adalah tabel yang menerangkan penelitian yang terdahulu.

No	Peneliti	Judul penelitian	Pokok Bahasan
1	Bariqul Haq dan Ali Masduqi (2014)	sistem distribusi air siap minum PDAM Kota Malang: studi kasus kecamatan blimbing	Menurutnya ada beberapa tahapan dalam implementasi ZAMP di Kota Malang di antaranya <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemilihan lokasi 2. Pembentukan jaringan distribusi yang bisa

			<p>diisolasi</p> <p>3. Suplay air penyediaan reservoir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat 24 jam</p> <p>4. Membangun fasilitas penunjang zona air minum prima</p>
2	<p>Benita Merry Natalia, Mardiyon, Abdulah Said (2014)</p>	<p>Implementasi program zona air minum prima (ZAMP) untuk memenuhi air minum masyarakat (studi PDAM Kota Malang)</p>	<p>Menurutnya ada beberapa tahapan sebelum melaksanakan program ZAMP yaitu pemilihan lokasi, pembentukan sistem, pengadaan sarana dan prasarana, dan memenuhi fasilitas. Dalam penelitian tersebut juga di sebutkan beberapa kendala salah satunya mengenai sosialisasi yang dirasa kurang efektif sehingga masih belum banyak yang tahu ZAMP</p>
3	<p>Wiwin purnomowati dan Ismi</p>	<p>Konsep <i>smart city</i> dan pengembangan pariwisata di Kota</p>	<p>Penelitian tersebut dijelaskan aspek pembangunan berbasis <i>smart city</i> di Kota Malang</p>

	(2014)	Malang	beserta penerapannya mulai dari <i>smart economy, smart mobility, smart people, smart enviornment, smart goverment</i>
4	Dwita Widyaningsih (2013)	Kota Surabaya menuju <i>smart city</i>	Menurut peneliti smart city di Kota Surabaya sudah diterapkan dengan komponen yaitu <i>smart economy, smart mobility, smart people, smart enviornment, smart goverment, smart living</i> terdapat 4 tahapan pembangunan membenahan kinerja pemerintah, pengembalian kepercayaan masyarakat, pengembangan pelayanan berbasis TIK, dan pengembangan sistem berteknologi tinggi
5	Siti Widhartno Nursalim (2017)	Implementasi <i>Smart city</i> di Kota Bandung	Menurutnya smart city juga di terapkan dalam 6 komponen, namun menurut peneliti masih banyaknya permasalahan yaitu sosialisasi yang dilakukan pemerintah Bandung masih minim, infrastruktur belum

			memadai, kurangnya pemahaman aparaturn mengenai <i>smart city</i> , dan SOP hanya mengacu pada roadmap Walikota.
--	--	--	--

