

**STRATEGI PENGEMBANGAN *SMART CITY* MELALUI PENYEDIAAN
WIFI DI RUANG TERBUKA PUBLIK KOTA BANDAR LAMPUNG**

(Skripsi)

Oleh

**ROSMILA
NPM. 2216041012**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

ABSTRAK

STRATEGI PENGEMBANGAN *SMART CITY* MELALUI PENYEDIAAN *WIFI* DI RUANG TERBUKA PUBLIK KOTA BANDAR LAMPUNG

OLEH

ROSMILA

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong pemerintah daerah mengadopsi konsep *Smart City* guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu implementasinya di Kota Bandar Lampung adalah penyediaan layanan *WiFi* di ruang terbuka publik yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. Program ini bertujuan memperluas akses digital serta mendukung aktivitas masyarakat di bidang komunikasi, pendidikan, dan ekonomi. Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi pengembangan *WiFi* publik dalam mendukung *Smart City* serta mengidentifikasi kendala implementasinya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang melibatkan pemerintah dan masyarakat pengguna, khususnya di wilayah Pulau Pasaran. Analisis data menggunakan kerangka *Public Value Strategic Triangle* yang mencakup dimensi *Public Value*, *Legitimacy and Support*, dan *Operational Capacity*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *WiFi* publik telah menghasilkan nilai publik berupa peningkatan akses komunikasi dan informasi digital, dukungan terhadap kegiatan pendidikan, serta penguatan aktivitas ekonomi pelaku UMKM. Meskipun didukung oleh kerangka kebijakan yang memadai, implementasi program masih menghadapi keterbatasan anggaran, kualitas infrastruktur, dan kapasitas sumber daya manusia teknis. Dengan demikian, strategi pengembangan *WiFi* publik telah berjalan secara fungsional, namun masih memerlukan penguatan untuk mendukung pengembangan *Smart City* yang berkelanjutan.

Kata Kunci: *Smart City*, *WiFi* Publik, Pelayanan Publik Digital, *Public Value*, Kota Bandar Lampung.

ABSTRACT

SMART CITY DEVELOPMENT STRATEGY THROUGH THE PROVISION OF PUBLIC WIFI IN PUBLIC OPEN SPACES OF BANDAR LAMPUNG

By

Rosmila

The development of information and communication technology has encouraged local governments to adopt the Smart City concept to improve the quality of public services. One of its implementations in Bandar Lampung City is the provision of public WiFi in public open spaces managed by the Department of Communication and Informatics. This program aims to expand digital access and support community activities in communication, education, and economic sectors. This study aims to analyze the development strategy of public WiFi provision in supporting Smart City implementation and to identify challenges in its execution. This research employs a qualitative approach with data collection techniques including observation, interviews, and documentation involving government officials and community users, particularly in the Pulau Pasaran area. Data analysis applies the Public Value Strategic Triangle framework, which consists of public value, legitimacy and support, and operational capacity dimensions. The findings indicate that public WiFi has generated tangible public value by enhancing access to digital communication and information, supporting educational activities, and strengthening economic activities of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs). Although supported by an adequate policy framework, the program still faces challenges related to budget limitations, infrastructure quality, and technical human resource capacity. Therefore, the public WiFi development strategy has functioned effectively but requires further strengthening to support sustainable Smart City development.

Keywords: Smart City, Public WiFi, Digital Public Services, Public Value, Bandar Lampung City.

**STRATEGI PENGEMBANGAN *SMART CITY* MELALUI PENYEDIAAN
WIFI DI RUANG TERBUKA PUBLIK KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Oleh
Rosmila**

Skripsi

Sebagai syarat untuk mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA

Pada

Jurusan Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

Judul Skripsi

: **STRATEGI PENGEMBANGAN *SMART CITY* MELALUI PENYEDIAAN *WIFI* DI RUANG TERBUKA PUBLIK KOTA BANDAR LAMPUNG**

Nama

: **Rosmila**

Nomor Pokok Mahasiswa

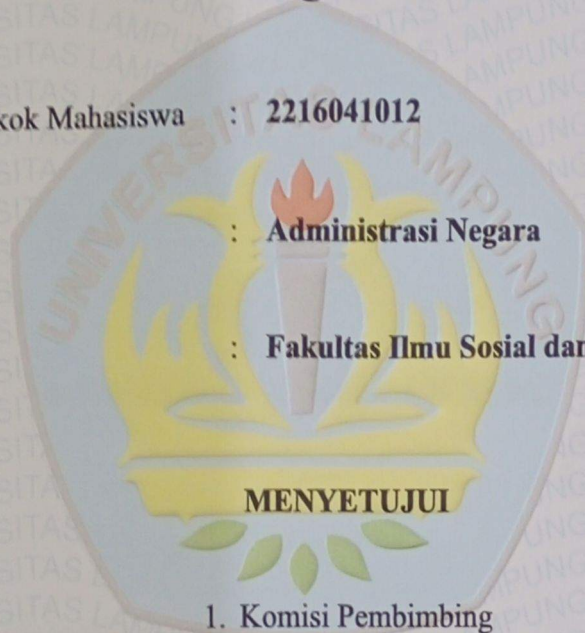
: **2216041012**

Jurusan

: **Administrasi Negara**

Fakultas

: **Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



1. Komisi Pembimbing

Meiliana, S.IP., M.A

NIP. 19740520 200112 2 002

2. Ketua Jurusan Administrasi Negara

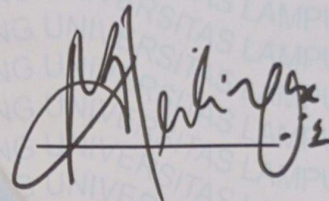
Dr. Susana Indriyati C, S.IP., M.Si.

NIP. 19700914 200604 2 001

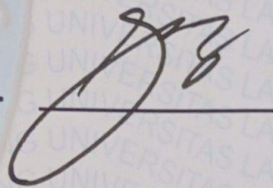
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Meiliyana, S.IP., M.A.



Penguji : Dr. Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.PA..



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.
NIP. 19760821 200003 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 02 Maret 2026

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 02 Maret 2026

Yang membuat pernyataan,



Rosmila

NPM. 2216041012

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Ros Mila, lahir di Sidorejo, 03 Desember 2004, Penulis merupakan anak ke 3 dari 3 bersaudara, dari pasangan Ayah Hartoyo dan Ibu Munivah, serta memiliki kakak yang bernama Nova Sari dan Lusiana Ningrum. Pendidikan penulis dimulai dari Taman Kanak-Kanak di TK PGRI Tanjung Sakti Lampung Timur dan diselesaikan pada tahun 2010. Pendidikan Sekolah Dasar (SD) ditempuh di SDS Tanjung Sakti Lampung Timur, kemudian melanjutkan dan menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 1 Sukabumi Bandar Lampung dan diselesaikan pada tahun 2016. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 29 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2019, kemudian meneruskan pendidikan di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 5 Bandar Lampung dan diselesaikan pada tahun 2022. Pada tahun 2022, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung melalui jalur SNMPTN. Selama menempuh pendidikan di perguruan tinggi, penulis aktif dalam kegiatan organisasi kemahasiswaan, Penulis mengikuti organisasi Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (Himagara). Pada periode Januari - Februari 2025, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Bumi Raya, Kecamatan Abung Selatan, Kabupaten Lampung Utara selama 32 hari. Selain itu, penulis juga melaksanakan kegiatan magang di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung yang kemudian menjadi lokasi penelitian dalam penyusunan skripsi. Sebagai bentuk pengembangan kapasitas diri, penulis memiliki pengalaman dalam kegiatan organisasi kemahasiswaan serta pengalaman lapangan melalui KKN dan Magang.

MOTTO

**“Maka sesungguhnya Bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah berkerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada TUHAN Mu lah engkau berharap”
(Q,S AL-Insyirah, 6-8)**

**"life can be heavy, especially if you try to carry it all at once. Part of growing up and moving into new chapters of your life is about catch and release."
(Taylor Swift)**

**“Tidak ada mimpi yang terlalu tinggi dan tidak ada mimpi yang patut diremehkan. Lambungkan setinggi yang kau inginkan dan gapailah dengan selayaknya yang kau harapan”
(Maudy Ayunda)**

**“Aku membahayakan nyawa ibuku untuk lahir ke dunia, Jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya”
(Penulis)**

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap Alhamdulillah atas rahmat dan karunia Allah Subhanahu wa Ta'ala, sebagai wujud rasa syukur yang mendalam, skripsi ini kupersembahkan kepada:

Ayah dan Ibu Tercinta
Ayah Hartoyo dan Ibu Munivah

Terima kasih atas doa yang tidak pernah berhenti, atas kesabaran, pengorbanan, dan kasih sayang yang selalu menyertai setiap langkah Penulis. Apa yang Penulis capai hari ini tidak lepas dari ridha dan dukungan Ayah dan Ibu. Semoga apa yang telah penulis raih menjadi salah satu bentuk kebahagiaan dan kebanggaan untuk Ayah dan Ibu.

Kakak Tersayang
Nova Sari dan Lusiana Ningrum

Terima kasih atas doa, dukungan, dan semangat yang selalu diberikan. Semoga kita senantiasa diberikan kekuatan untuk terus berproses dan membahagiakan kedua orang tua kita.

Keluarga Besar dan Sahabat

Terima kasih atas dukungan dan doa yang selalu diberikan. Terima kasih sudah menjadi tempat berbagi cerita dan penyemangat dalam setiap proses yang Penulis jalani.

Para Pendidik Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Terima kasih atas bimbingan, ilmu, serta pengalaman berharga yang telah diberikan selama masa perkuliahan.

Serta

Almamater Tercinta
Universitas Lampung

SANWACANA



Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan hidayah-Nya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi dengan judul “**Strategi Pengembangan *Smart City* melalui Penyediaan *WiFi* di Ruang Terbuka Publik Kota Bandar Lampung**” disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah Subhanahu wa Ta’ala yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya.
2. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
3. Ibu Dr. Susana Indriyati C, S. IP., M. Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Lampung;
4. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A., selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, bimbingan, serta berbagai masukan yang sangat

berarti selama proses penyusunan skripsi ini. Kesabaran, perhatian, dan dukungan yang diberikan sangat membantu penulis dalam memahami setiap tahapan penelitian hingga penyelesaian skripsi ini dengan lebih baik.

6. Bapak Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M.PA., selaku penguji yang telah memberikan berbagai kritik, saran, serta masukan yang membangun demi penyempurnaan penelitian ini. Berbagai pandangan dan arahan yang diberikan sangat membantu penulis dalam memperbaiki serta menyempurnakan isi skripsi sehingga penelitian ini dapat tersusun dengan lebih baik.
7. Bapak Prof. Dr. Bambang Utoyo, S., M.Si., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, nasihat, dan dukungan selama masa perkuliahan;
8. Seluruh dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan wawasan selama masa perkuliahan;
9. Bapak dan Ibu Staf Administrasi Fisip Unila;
10. Pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung yang telah memberikan izin penelitian serta membantu dalam proses pengumpulan data;
11. Ayah dan Ibu tercinta, terima kasih atas cinta, doa, dan pengorbanan yang tidak pernah terhenti dalam setiap langkah hidup penulis. Segala ketulusan, kesabaran, dan kepercayaan yang diberikan menjadi kekuatan terbesar hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Dalam setiap proses yang tidak

mudah, doa dan dukungan Ayah dan Ibu selalu menjadi penopang yang menguatkan. Segala pencapaian ini penulis persembahkan sebagai wujud rasa terima kasih dan bakti yang tulus kepada Ayah dan Ibu, yang senantiasa menjadi rumah, alasan, dan sumber semangat dalam setiap perjalanan.

12. Kakak tercinta, Nova Sari dan Lusiana Ningrum, terima kasih atas dukungan, perhatian, dan kebersamaan yang selalu diberikan. Kehadiran kalian menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup penulis dan memberikan kekuatan dalam setiap proses yang dilalui.

13. Ponakan tersayang, Zaskya Angelica, Arskaha Hafizh Amrullah, dan Aluna Almasyira Azzahra, terima kasih telah menghadirkan tawa dan kebahagiaan dalam hidup penulis. Kehadiran kalian menjadi warna tersendiri yang selalu menguatkan dan menghangatkan setiap langkah yang dijalani.

14. Aliya Khairunisa Dzaki dan Shelli Fidia Deshilfa, terima kasih atas persahabatan, dukungan, dan kebersamaan yang telah dilalui bersama. Kehadiran kalian menjadi ruang cerita, tawa, dan penguat dalam setiap fase yang penulis jalani. Terima kasih sudah merayakan hal-hal kecil bersama Penulis seolah itu pencapaian terbesar di dunia. Kalau suatu hari aku lupa betapa berharganya diriku, ingatkan aku seperti biasa dengan candaan, dengan pelukan, atau hanya dengan kalimat sederhana: “kita di sini.” Apa pun langkah setelah ini, kebersamaan yang pernah kita lewati akan selalu jadi bagian yang sulit tergantikan.

15. Seseorang yang tidak dapat disebutkan namanya, terima kasih atas kehadiran, nasihat, dan dukungan yang selalu diberikan. Di saat penulis merasa lelah atau ragu, kamu tetap ada. Terima kasih telah menjadi penguat dalam diam dan bagian penting dalam perjalanan ini.
16. Nida Nabila, sahabat pertama sejak masa mahasiswa baru, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan panjang ini. Sejak awal perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi, banyak cerita dan proses yang telah kita lalui bersama. Seperti penggalan lagu “untungnya ku bertemu denganmu, disela sempit hidup ini”, Kehadiranmu selalu menjadi hal yang Penulis syukuri. Semoga apa pun langkah setelah ini, kita tetap mengingat bahwa pernah ada fase bernama “awal” yang kita jalani berdampingan dan itu akan selalu punya tempat tersendiri dalam cerita hidup penulis.
17. Azizah Dzil Izzati Ramadhani, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan waktu yang telah dilalui bersama. Terima kasih telah menjadi sahabat yang selalu saling menguatkan dalam berbagai fase yang kita jalani. Dari hal-hal sederhana sampai momen yang cukup menguras tenaga, kebersamaan itu selalu punya arti tersendiri dan menjadi bagian yang tidak terlupakan dalam proses ini.
18. Alviva Dela Veronica, terima kasih sudah tetap bertahan dan ikut menguatkan di setiap cerita yang ada. Dalam berbagai proses yang telah kita lalui bersama, kehadiranmu menjadi bagian penting yang ikut menguatkan dan memberi warna dalam perjalanan ini. Terima kasih sudah tetap ada, berbagi cerita, dan

menghadapi banyak hal bersama tanpa pernah membuat semuanya terasa sendirian.

19. Mutiara Aulia Imani dan Aulia Fahra Dina, terima kasih atas waktu, bantuan, dan kesediaanmu untuk mendampingi dalam proses penelitian dan bimbingan. Terima kasih telah menjadi teman seperjuangan dalam tahap penting perjalanan ini.

20. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2022 yang telah menjadi bagian dari proses perjalanan akademik penulis, terutama teman-teman kelas Reguler A. Kebersamaan, dukungan, dan semangat yang diberikan menjadi salah satu hal yang membuat perjalanan akademik ini terasa lebih bermakna dan penuh kenangan.

21. Para pengurus HIMAGARA “Mesin Revolusi” yang telah memberikan pengalaman organisasi serta pembelajaran berharga selama masa perkuliahan.

22. *Last but not least*, Untuk diri sendiri, terima kasih telah bertahan sejauh ini. Terima kasih sudah memilih untuk tetap berjalan meskipun sering merasa lelah, ragu, dan tidak cukup baik. Tidak semua proses mudah, tidak semua hari terasa kuat, tetapi kamu tidak pernah benar-benar berhenti. Ada banyak hal yang dipendam sendiri, banyak air mata yang jatuh tanpa diketahui siapa pun, dan banyak keraguan yang harus dilawan dalam diam. Namun di balik itu semua, kamu tetap mencoba. Tetap bangkit. Tetap percaya bahwa setiap langkah kecil tetap berarti. Sampai di titik ini bukan tentang siapa yang paling hebat,

melainkan tentang siapa yang tidak menyerah. Dan kamu memilih untuk tidak menyerah. Terima kasih sudah bertahan, sudah berani, dan sudah memperjuangkan dirimu sendiri.

Bandar Lampung, 02 Maret 2026

Penulis,

Rosmila

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
DAFTAR SINGKATAN.....	vi
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Tinjauan Tentang Penelitian Terdahulu	15
2.2 Tinjauan tentang Strategi	20
2.2.1 Pengertian Strategi	20
2.2.2 Peranan Strategi.....	24
2.2.3 Tipe-tipe Strategi.....	27
2.2.4 Perencanaan Strategi	30
2.3 Tinjauan Tentang Pengembangan	33
2.4 Tinjauan tentang <i>Smart City</i>	35
2.4.1 Konsep <i>Smart City</i> Global.....	35
2.4.2 Adaptasi Smart City di Indonesia	39
2.4.3 <i>Smart City</i> Kota Bandar Lampung	40
2.4.4 Program <i>WiFi</i> Publik Kota Bandar Lampung	47
2.5 Kerangka Pikir.....	51
III. METODE PENELITIAN	54

3.1 Tipe Penelitian.....	54
3.2 Fokus Penelitian	55
3.3 Lokasi Penelitian	57
3.4 Sumber Data	58
3.5 Teknik Pengumpulan Data	59
3.5.1 Observasi.....	59
3.5.2 Wawancara	60
3.5.3 Dokumentasi.....	62
3.6 Teknik Analisis Data	64
3.7 Teknik Keabsahan Data	66
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	68
4.1 Gambaran Umum	68
4.1.1 Kota Bandar Lampung	68
4.1.2 Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung	71
4.1.3 Struktur <i>Smart City</i> Kota Bandar Lampung	76
4.2 Hasil Penelitian	83
4.3 Pembahasan	112
V. KESIMPULAN DAN SARAN	134
5.1 Kesimpulan.....	134
5.2 Saran.....	135
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Dimensi <i>Smart City</i> (Giffinger, 2007 Vs Kominfo).....	3
2 Rata-rata Indeks SPBE Nasional 2020–2024 (Kominfo, 2024).....	4
3 Data Demografi dan Ekonomi Kota Bandar Lampung	7
4 Penelitian Terdahulu.....	15
5 Visi Misi <i>Smart City</i> Kota Bandar Lampung	40
6 Analisis Perilaku dan Harapan Masyarakat dan Stakeholder Daerah	42
7 Daftar <i>WiFi</i> Area Publik Di Kota Bandar Lampung	47
8 Daftar Informan Penelitian	60
9 Dokumen Penelitian	61
10 Susunan Dewan <i>Smart City</i> Pemerintah Kota Bandar Lampung	78
11 Hasil pada setiap Indikator Teori	110
12 Matriks Hasil Penelitian	131

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1	Proyeksi Persentase Populasi Dunia yang Tinggal di Kawasan Urban Tahun 2050 1
2	Pertumbuhan Pengguna Internet Indonesia 2020–2025 (APJII) 6
3	Karakteristik dan Faktor <i>Smart City</i> (Giffinger 2007) 38
4	Posisi <i>WiFi</i> Publik dalam <i>Smart City</i> Bandar Lampung 46
5	Kerangka Pikir Penelitian..... 53
6	Struktur Organisasi Diskomnfo Kota Bandar Lampung 73
7	Dokumentasi Pengujian Akses <i>WiFi</i> Publik Oleh Peneliti..... 84
8	Dokumentasi Akses Situs Pembelajaran Melalui <i>WiFi</i> Publik 73
9	Pemanfaatan <i>WiFi</i> Publik oleh Pelaku UMKM 88
10	Kondisi Akses <i>WiFi</i> dan Stabilitas Jaringan <i>WiFi</i> Publik 73
11	Penanganan gangguan jaringan <i>WiFi</i> publik oleh pihak ketiga sebagai tindak lanjut laporan dari PIC dan Diskominfo..... 73

DAFTAR LAMPIRAN

- 1 Dokumen Penelitian
- 2 Dokumentasi Wawancara Dengan Narasumber
- 3 Dokumentasi Observasi dan Pengujian Akses *WiFi*
- 4 Panduan Wawancara
- 5 Tabel Trangulasi

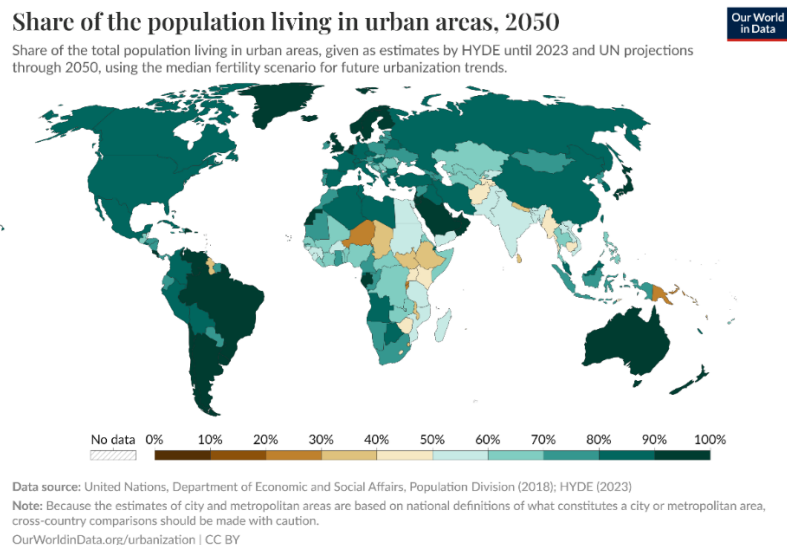
DAFTAR SINGKATAN

APJII	Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia
BPS	Badan Pusat Statistik
Diskominfo	Dinas Komunikasi dan Informatika
PDRB	Produk Domestik Regional Bruto
Pemkot	Pemerintah Kota
PIC	<i>Person in Charge</i>
RPJMD	Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah
RPJPD	Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah
SPBE	Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
TIK	Teknologi Informasi dan Komunikasi
UMKM	Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah
WiFi	<i>Wireless Fidelity</i>

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Urbanisasi merupakan fenomena global yang tidak dapat dihindari. Berdasarkan *World Urbanization Prospects* (United Nations, 2018) dan data terkini dari (Our World In Data, 2024) diperkirakan bahwa sekitar 68-70% penduduk dunia akan tinggal di kawasan perkotaan pada tahun 2050. Kota pun semakin menjadi pusat kehidupan manusia, baik sebagai ruang pertumbuhan ekonomi, pusat pendidikan, maupun tempat berlangsungnya interaksi sosial. Akan tetapi, urbanisasi yang masif ini juga membawa konsekuensi yang tidak sederhana. Berbagai persoalan perkotaan muncul, seperti meningkatnya kemacetan, keterbatasan infrastruktur dasar, tingginya polusi, serta kesenjangan dalam akses pelayanan publik.



Gambar 1 Proyeksi Persentase Populasi Dunia yang Tinggal di Kawasan Urban Tahun 2050

Sumber: World in Data (2024)

Gambar 1 menunjukkan proyeksi peningkatan persentase populasi dunia yang tinggal di kawasan urban hingga tahun 2050. Data tersebut memperlihatkan bahwa urbanisasi merupakan tren global yang terus mengalami peningkatan dari waktu ke waktu. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kota akan menanggung beban yang semakin besar, baik dari sisi jumlah penduduk maupun kompleksitas kebutuhan masyarakat. Peningkatan populasi urban tersebut berpotensi menimbulkan tekanan terhadap kapasitas dan kualitas layanan perkotaan, seperti infrastruktur dasar, pelayanan publik, serta pengelolaan lingkungan, apabila tidak diimbangi dengan strategi pembangunan kota yang terencana, adaptif, dan berkelanjutan.

Fenomena ini menuntut pemerintah di berbagai negara untuk mencari model pembangunan baru yang lebih adaptif. Salah satu jawaban yang kemudian berkembang adalah konsep *Smart City*. Konsep ini pada dasarnya menekankan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sebagai instrumen untuk meningkatkan kualitas layanan publik, mengelola sumber daya secara efisien, dan membangun lingkungan perkotaan yang berkelanjutan. Menurut (Giffinger et al., 2007) sebuah kota dapat disebut cerdas apabila mampu menunjukkan kinerja unggul dalam enam dimensi utama, yaitu *Smart Economy*, *Smart People*, *Smart Governance*, *Smart Mobility*, *Smart Environment*, dan *Smart Living*. Keenam dimensi tersebut memberikan kerangka berpikir bahwa pembangunan kota tidak cukup hanya bersandar pada infrastruktur fisik, melainkan juga pada inovasi digital, kapasitas masyarakat, serta keberlanjutan lingkungan.

Kerangka enam dimensi *Smart City* ala Giffinger kemudian diadaptasi oleh Indonesia sesuai dengan kebutuhan lokal. Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) menambahkan satu dimensi baru, yaitu *Smart Branding*. Dimensi ini berfungsi untuk memperkuat citra dan identitas kota sehingga memiliki daya tarik tersendiri di tengah kompetisi global. *Smart Branding* tidak hanya berbicara tentang pemasaran kota, tetapi juga tentang bagaimana kota dapat dikenal, diingat, dan dibanggakan oleh warganya maupun pengunjung dari luar.

Smart Branding di Indonesia umumnya menekankan tiga aspek utama yaitu pariwisata, bisnis, dan wajah kota. Pertama, pariwisata dipandang sebagai sektor yang dapat meningkatkan daya tarik daerah melalui pembangunan destinasi, infrastruktur, dan budaya keramahan lokal. Kedua, aspek bisnis menitikberatkan pada penguatan ekosistem perdagangan dan investasi, serta pengembangan industri kreatif yang menjadi ciri khas daerah. Ketiga, wajah kota berhubungan dengan bagaimana penataan ruang, *landmark*, dan identitas visual suatu daerah dapat mencerminkan nilai lokal sekaligus mengikuti dinamika modernisasi.

Dengan menambahkan dimensi *Smart Branding*, Indonesia ingin menunjukkan bahwa pembangunan kota cerdas tidak hanya berorientasi pada efisiensi birokrasi dan pemanfaatan teknologi, tetapi juga pada upaya menciptakan nilai tambah (*brand value*) bagi kota. Citra positif yang terbangun melalui branding akan mendorong peningkatan perekonomian, memperkuat posisi kota di mata nasional maupun internasional, serta memberikan kebanggaan bagi masyarakat lokal. Dalam konteks ini, *Smart Branding* menjadi sarana bagi pemerintah daerah untuk memperkenalkan potensi unggulan wilayahnya, seperti sektor pariwisata, produk UMKM, dan budaya lokal. Melalui pemanfaatan teknologi digital dan media sosial, strategi branding kota diharapkan dapat membangun citra daerah yang modern, inovatif, dan berdaya saing tinggi di tingkat nasional maupun global.

Tabel 1 Dimensi *Smart City* (Giffinger, 2007 Vs Kominfo)

No.	Dimensi Giffinger (2007)	Dimensi Adaptasi Indonesia (Kominfo)
1.	<i>Smart Economy</i>	<i>Smart Economy</i>
2.	<i>Smart People</i>	<i>Smart Society</i>
3.	<i>Smart Governance</i>	<i>Smart Governance</i>
4.	<i>Smart Mobility</i>	–
5.	<i>Smart Environment</i>	<i>Smart Environment</i>
6.	<i>Smart Living</i>	<i>Smart Living</i>
7.	–	<i>Smart Branding</i>

Sumber: Giffinger (2007) dan Kementerian Kominfo

Berdasarkan Tabel 1, terlihat bahwa model *Smart City* di Indonesia pada dasarnya mengadopsi kerangka enam dimensi dari Giffinger (2007) dengan

beberapa penyesuaian sesuai konteks nasional. Penyesuaian tersebut terutama tampak pada perubahan terminologi *Smart People* menjadi *Smart Society* serta penambahan dimensi *Smart Branding*. Perbandingan ini menunjukkan bahwa implementasi *Smart City* di Indonesia tidak sepenuhnya bersifat adopsi, melainkan merupakan bentuk adaptasi kebijakan yang mempertimbangkan karakteristik sosial, ekonomi, dan kebutuhan pembangunan daerah.

Adaptasi konseptual tersebut kemudian diikuti dengan langkah konkret pemerintah dalam mendorong implementasi *Smart City* di berbagai daerah. Komitmen pemerintah Indonesia terhadap *smart city* diwujudkan melalui Gerakan Menuju 100 *Smart City* yang diluncurkan tahun 2017. Program ini melibatkan kolaborasi lintas kementerian, seperti Kominfo, Bappenas, Kementerian PANRB, dan pemerintah daerah. Selain itu, lahir Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai landasan hukum transformasi digital dalam layanan publik. Pemerintah juga menilai capaian digitalisasi melalui Indeks SPBE yang dievaluasi setiap tahun.

Tabel 2 Rata-rata Indeks SPBE Nasional 2020–2024 (Kominfo, 2024)

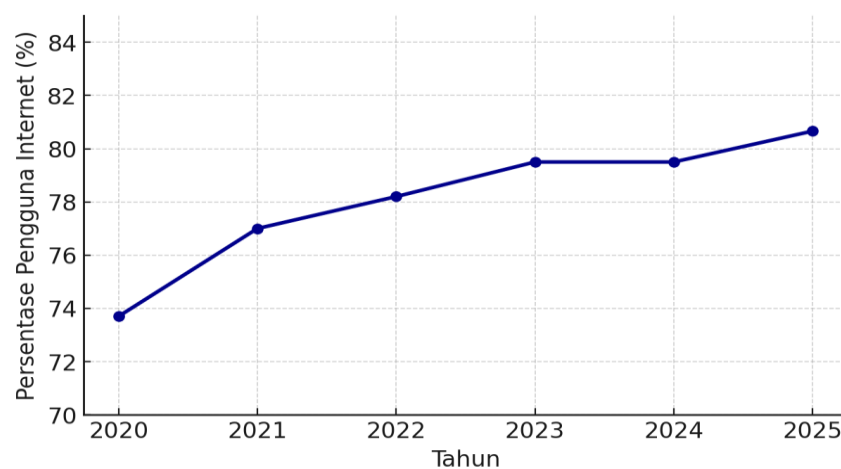
Tahun	Nilai Indeks SPBE Nasional	Predikat / Keterangan	Sumber
2020	2,26	Cukup	Evaluasi SPBE Nasional 2020, Kementerian PANRB
2021	2,24	Cukup	Evaluasi SPBE nasional oleh Kementerian PANRB terhadap 517 IPPD.
2022	2,34	Cukup	Data resmi dari MenPANRB SPBE 2022.
2023	2,79	Baik	Evaluasi SPBE Nasional 2023, Kementerian PANRB
2024	3,12	Baik	Evaluasi SPBE Nasional 2024, Kementerian PANRB

Sumber: Kementerian PANRB (2020–2024)

Data dalam tabel 2 tersebut menunjukkan bahwa implementasi SPBE nasional mengalami perkembangan yang fluktuatif. Setelah sempat menurun dari 2,26 pada 2020 menjadi 2,24 di 2021, indeks kembali naik ke 2,34 pada 2022. Peningkatan yang lebih signifikan terjadi pada tahun 2023 dengan capaian 2,79 (predikat baik), dan pada tahun 2024 tercatat sebesar 3,12 (predikat Baik). Tren

ini mengindikasikan bahwa meskipun masih terdapat tantangan dalam aspek integrasi dan tata kelola, secara nasional terjadi kemajuan nyata menuju digitalisasi pemerintahan yang lebih matang. Dengan kata lain, SPBE telah menjadi salah satu fondasi penting dalam mendorong implementasi *Smart City* di berbagai daerah, termasuk Kota Bandar Lampung.

Seiring dengan perkembangan SPBE tersebut, keberhasilan implementasi *Smart City* juga sangat ditentukan oleh ketersediaan dan kualitas infrastruktur pendukung, terutama akses internet. Perkembangan dan ketersediaan akses internet menjadi salah satu prasyarat utama dalam mewujudkan konsep *Smart City*, mengingat hampir seluruh layanan dan inovasi perkotaan modern bergantung pada teknologi informasi dan komunikasi. Menurut (APJII, 2025) jumlah pengguna internet di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan, dari sekitar 196 juta jiwa pada tahun 2020 menjadi 229 juta jiwa pada tahun 2025, atau setara dengan 80,66% dari total populasi nasional. Meskipun demikian, pola akses internet masyarakat Indonesia masih didominasi oleh penggunaan data seluler yang mencapai sekitar 68%, sedangkan pemanfaatan jaringan *WiFi* publik tergolong sangat rendah, yaitu kurang dari 2%. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat penetrasi internet di Indonesia tergolong tinggi, fasilitas akses internet berbasis publik seperti *WiFi* di ruang terbuka atau fasilitas umum belum dimanfaatkan secara optimal dan belum menjadi pilihan utama masyarakat dalam mengakses internet.



Gambar 2 Pertumbuhan Pengguna Internet Indonesia 2020–2025 (APJII)

Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), 2025

Gambar 2 memperlihatkan tren pertumbuhan jumlah pengguna internet di Indonesia periode 2020–2025 yang terus mengalami peningkatan. Data tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital di Indonesia berkembang secara progresif. Namun demikian, tingginya jumlah pengguna internet belum diiringi dengan optimalisasi infrastruktur akses berbasis publik, seperti *WiFi* di ruang terbuka maupun fasilitas umum. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara tingkat penetrasi internet dan ketersediaan fasilitas akses publik.

Kesenjangan tersebut juga dapat dilihat dalam konteks daerah, termasuk di Provinsi Lampung yang merupakan salah satu wilayah dengan tingkat adopsi internet yang terus meningkat. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh APJII (2025) tingkat penetrasi internet di Lampung mencapai 78,26% dengan kontribusi sekitar 3,3% dari total pengguna internet nasional. Namun, pola akses masih didominasi data seluler, sementara pemanfaatan *WiFi* publik relatif rendah. Kondisi ini tidak serta-merta menunjukkan bahwa masyarakat enggan menggunakan *WiFi* publik, melainkan lebih disebabkan oleh keterbatasan infrastruktur. Hingga tahun 2024, fasilitas *WiFi* publik di Kota Bandar Lampung baru tersedia di 44 titik yang tersebar di Sekertariat Pemerintahan, Kantor Dinas, pesisir Pulau Pasaran, dan ruang terbuka (Diskominfo Kota Bandar Lampung, 2024). Jika dibandingkan dengan jumlah penduduk 1.077.664 jiwa pada BPS Kota Bandar Lampung tahun 2024, maka rasio ketersediaan titik *WiFi* publik masih sangat minim, yakni kurang dari 0,005% dari total populasi. Dengan kata lain, rendahnya pemanfaatan *WiFi* publik juga disebabkan oleh keterbatasan fasilitas yang tersedia, bukan karena masyarakat menolak menggunakannya.

Kota Bandar Lampung sebagai ibu kota Provinsi Lampung sekaligus pintu gerbang utama Pulau Sumatra memiliki posisi strategis dalam pembangunan berbasis digital. Berdasarkan publikasi resmi yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung pada tahun 2024, jumlah penduduk pada

tahun 2023 tercatat sebanyak 1.100.109 jiwa dengan luas wilayah 197,22 km². Angka tersebut menghasilkan kepadatan penduduk rata-rata sekitar 7.503 jiwa/km², menjadikannya salah satu kota dengan kepadatan tertinggi di Sumatera. Dari sisi ekonomi, Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Atas Dasar Harga Berlaku (ADHB) tahun 2023 mencapai Rp74,10 triliun, dengan kontribusi terbesar berasal dari sektor industri pengolahan 18,71%, perdagangan, serta jasa.

Kondisi demografi dan ekonomi tersebut menunjukkan adanya tekanan yang cukup tinggi terhadap kebutuhan penyediaan layanan publik di Kota Bandar Lampung. Jumlah penduduk yang besar, disertai dengan tingkat kepadatan yang relatif tinggi, menuntut pemerintah daerah untuk menyediakan layanan publik yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dalam konteks ini, penyediaan dan penguatan infrastruktur digital menjadi instrumen yang sangat penting untuk mendukung berbagai aktivitas masyarakat, baik dalam bidang pendidikan, kesehatan, maupun ekonomi. Infrastruktur digital yang memadai diharapkan mampu meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan publik, mempercepat arus informasi, serta mendorong peningkatan produktivitas dan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan, sebagaimana tergambar dalam ringkasan data demografi dan ekonomi Kota Bandar Lampung pada Tabel 3.

Tabel 3 Data Demografi dan Ekonomi Kota Bandar Lampung

Indikator	Nilai	Sumber
Jumlah Penduduk 2023	1.100.109 jiwa	BPS Kota Bandar Lampung, 2024
Luas Wilayah	197,22 km ²	BPS Kota Bandar Lampung, 2024
Kepadatan Penduduk	±7.503 jiwa/km ²	BPS Kota Bandar Lampung, 2024
PDRB ADHB 2023	Rp74,10 triliun	BPS Kota Bandar Lampung, 2024

Sumber: BPS Kota Bandar Lampung (2024)

Meskipun data 2023 masih menjadi acuan utama karena sudah bersifat final, publikasi terbaru menunjukkan bahwa pada pertengahan tahun 2024 jumlah penduduk Bandar Lampung diperkirakan mencapai sekitar 1,07 juta jiwa (Katadata, 2024). Perbedaan angka ini menegaskan adanya dinamika demografi yang dipengaruhi oleh pembaruan metode pencatatan dan proyeksi

populasi. Kendati demikian, baik data 2023 maupun estimasi 2024 sama-sama menegaskan bahwa Bandar Lampung merupakan kota besar dengan kepadatan tinggi dan tekanan yang besar terhadap kebutuhan layanan publik, sehingga menuntut penguatan infrastruktur digital sebagai salah satu solusi utama.

Kondisi demografi dan ekonomi ini semakin memperjelas urgensi pembangunan berbasis teknologi di Bandar Lampung. Tingginya jumlah penduduk dan aktivitas ekonomi yang terpusat tidak hanya mendorong kebutuhan layanan publik yang lebih cepat dan efisien, tetapi juga memperkuat argumentasi mengenai pentingnya penyediaan internet publik yang inklusif. *WiFi* publik menjadi salah satu instrumen strategis untuk menjamin akses digital yang merata bagi seluruh lapisan masyarakat, mulai dari sektor pendidikan dan kesehatan hingga penguatan UMKM serta layanan pemerintahan berbasis elektronik. Dengan kata lain, data demografi dan ekonomi tidak hanya menjadi latar belakang statistik, tetapi juga landasan empirik yang menunjukkan mengapa strategi pengembangan *WiFi* publik menjadi isu krusial dalam mewujudkan *Smart City* di Kota Bandar Lampung.

Dalam rangka merespons perkembangan teknologi dan tuntutan pelayanan publik yang semakin kompleks, Pemerintah Kota Bandar Lampung telah menyusun *Masterplan Smart City 2019–2024* sebagai pedoman pembangunan daerah berbasis digital. Dokumen ini disusun dengan mengacu pada RPJPD Kota Bandar Lampung 2005–2025 dan RPJMD 2021–2026, serta mempertimbangkan potensi, permasalahan, dan tantangan pembangunan di tingkat daerah. Melalui penyusunan *Masterplan* ini, Pemerintah Kota Bandar Lampung berkomitmen untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang adaptif, efisien, dan berdaya saing dengan dukungan teknologi informasi dan komunikasi.

Visi *Smart City* Kota Bandar Lampung yang dirumuskan dalam *Masterplan* tersebut adalah “Terwujudnya Kota Bandar Lampung sebagai pusat distribusi komoditas yang cerdas, inovatif, dan berdaya saing untuk mencapai kemakmuran rakyat.” Visi ini mengandung tujuh unsur utama, yaitu Bandar Lampung, Pusat Distribusi Komoditas, Cerdas, Inovatif, Berdaya Saing,

Makmur, dan Ekonomi untuk Kemakmuran Rakyat. Ketujuh unsur tersebut menggambarkan arah pembangunan Kota Bandar Lampung yang menitikberatkan pada pengelolaan sumber daya secara efektif, pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan daya saing daerah, serta pemerataan kesejahteraan masyarakat melalui ekonomi kerakyatan yang berkelanjutan.

Untuk mencapai visi tersebut, Pemerintah Kota Bandar Lampung menetapkan sejumlah misi yang berfokus pada peningkatan tata kelola pemerintahan yang transparan dan kolaboratif berbasis digital, penguatan inovasi dan daya saing daerah, dukungan terhadap pengembangan UMKM melalui pemanfaatan teknologi, peningkatan kualitas layanan publik berbasis TIK, serta pembangunan berkelanjutan yang ramah lingkungan. Selain itu, *Masterplan Smart City* juga menetapkan beberapa program prioritas atau *quick wins* sebagai langkah percepatan, di antaranya pembangunan *Command Center*, optimalisasi layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), serta penyediaan *WiFi* publik di ruang terbuka. Dari beberapa program tersebut, *WiFi* publik menempati posisi yang penting karena secara langsung berkaitan dengan akses masyarakat terhadap layanan digital pemerintah, peningkatan literasi digital, serta penguatan aktivitas sosial-ekonomi berbasis internet di wilayah perkotaan.

Hingga tahun 2024, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandar Lampung mencatat telah tersedia 44 titik *WiFi* publik yang tersebar di berbagai lokasi strategis. Sebanyak 20 titik dipasang di lingkungan Sekretariat Pemerintah Kota, 4 titik di kantor dinas di luar sekretariat, 7 titik di kawasan pesisir Pulau Pasaran yang menjadi pusat aktivitas nelayan, serta 13 titik lainnya di ruang publik. Program ini dirancang untuk memperluas akses internet yang terjangkau dan merata, dengan sasaran utama pelajar, mahasiswa, pelaku UMKM, pekerja informal, serta masyarakat umum yang membutuhkan konektivitas untuk mendukung aktivitas sehari-hari.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Diskominfo Kota Bandar Lampung (2025), program *WiFi* publik mulai dilaksanakan sejak 2019 dan dikembangkan secara bertahap hingga mencapai 44 titik yang aktif hingga

tahun 2025. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui jaringan internet yang stabil dan aman, serta memberikan akses internet gratis bagi masyarakat untuk berbagai keperluan seperti pelayanan publik daring, pendidikan, dan aktivitas ekonomi digital. Salah satu contoh penerapan nyata terdapat di kawasan pesisir Pulau Pasaran, di mana *WiFi* publik dimanfaatkan oleh pelaku UMKM ikan asin untuk mendukung pemasaran produk secara online.

Lebih lanjut, pihak Diskominfo menjelaskan bahwa hingga saat ini belum terdapat penetapan target jumlah titik *WiFi* publik secara jangka panjang. Sejak awal pelaksanaan program, jumlah titik layanan yang tersedia masih berjumlah 44 titik dan belum mengalami penambahan hingga sekarang. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengembangan *WiFi* publik masih bersifat bertahap dan menyesuaikan dengan kebijakan serta kemampuan pemerintah daerah. Pengelolaan jaringan *WiFi* publik dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung yang bekerja sama dengan penyedia layanan internet sebagai rekanan teknis pemerintah daerah. Kerja sama tersebut mencakup aspek pengelolaan jaringan, pemeliharaan teknis, serta dukungan operasional agar layanan *WiFi* publik tetap dapat berjalan. Dalam konteks pengelolaan program, peran Diskominfo tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga strategis, khususnya dalam memastikan keberlanjutan layanan dan kesesuaiannya dengan arah kebijakan pengembangan *Smart City* di Kota Bandar Lampung.

Oleh karena itu, keberadaan *WiFi* publik memiliki keterkaitan langsung dengan konsep *Smart City* yang sedang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Bandar Lampung. *WiFi* publik tidak hanya diposisikan sebagai program layanan internet gratis, tetapi juga sebagai infrastruktur strategis yang menopang ekosistem digital kota. Melalui konektivitas yang disediakan, berbagai sistem pelayanan publik, aktivitas ekonomi, dan interaksi sosial dapat terintegrasi secara lebih efisien. Hal ini menjadikan *WiFi* publik sebagai fondasi utama bagi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang cerdas, transparan, dan partisipatif. Dengan adanya akses digital yang merata, pemerintah daerah

mampu memperluas implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), mendorong inovasi ekonomi digital, serta memperkuat komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Singkatnya, *WiFi* publik menjadi penghubung utama antara kebijakan digital pemerintah dengan kehidupan masyarakat sehari-hari, sehingga memainkan peran sentral dalam percepatan transformasi menuju kota cerdas di Kota Bandar Lampung.

Secara lebih spesifik, posisi strategis *WiFi* publik dalam kerangka pembangunan *Smart City* tercermin melalui fungsinya pada beberapa dimensi utama. Secara normatif, keberadaan *WiFi* publik di Bandar Lampung memiliki dua fungsi strategis dalam dimensi *Smart City*. Pertama, dalam konteks *Smart Governance*, *WiFi* publik memungkinkan masyarakat mengakses layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) seperti administrasi kependudukan, perizinan *online*, hingga layanan publik lainnya, sehingga mempercepat interaksi pemerintah dan warga serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas. Kedua, dalam dimensi *Smart Branding*, *WiFi* publik di ruang terbuka membentuk citra kota modern dan ramah teknologi, sekaligus mendukung promosi wisata, kegiatan sosial budaya, dan aktivitas ekonomi digital masyarakat. Potensi sosial-ekonomi yang dihasilkan juga sangat signifikan, mulai dari memperluas akses pembelajaran daring, meningkatkan literasi digital di bidang kesehatan melalui aplikasi layanan kesehatan digital, hingga memperkuat daya saing UMKM melalui promosi daring dan *e-commerce*.

Namun, meskipun program ini telah berjalan, berbagai penelitian dan laporan menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan serta penyebaran titik *WiFi* publik masih rendah. Data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII, 2025) mencatat bahwa hanya sekitar 1–2% pengguna internet di Indonesia yang memanfaatkan akses melalui *WiFi* publik. Kondisi serupa juga terlihat di Kota Bandar Lampung. Hingga tahun 2024, fasilitas *WiFi* publik yang disediakan oleh Diskominfo baru mencapai 44 titik untuk melayani lebih dari 1,07 juta penduduk (BPS Kota Bandar Lampung, 2024; Diskominfo, 2024). Perbandingan ini menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas masih sangat

terbatas sehingga wajar bila tingkat pemanfaatannya rendah.

Selain keterbatasan jumlah titik, terdapat pula kendala lain yang mempengaruhi rendahnya pemanfaatan. Kualitas jaringan belum stabil terutama pada jam sibuk, sosialisasi program masih minim sehingga banyak masyarakat tidak mengetahui lokasi titik *WiFi*, literasi digital belum merata sehingga akses lebih sering digunakan untuk hiburan ketimbang layanan publik, serta belum optimalnya aspek keamanan data yang menimbulkan keraguan bagi sebagian pengguna. Hasil penelitian Syahda & Handayani (2024) menegaskan temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa rendahnya pemanfaatan *WiFi* publik di Bandar Lampung salah satunya disebabkan oleh kualitas jaringan yang belum memadai dan sosialisasi program yang kurang gencar.

Berdasarkan Data yang dipublikasikan oleh BPS Kota Bandar Lampung (2023) kondisi sosial-ekonomi masyarakat pun memperlihatkan tantangan yang relevan dengan persoalan ini. Tingkat melek huruf sudah tinggi yaitu 99,23%, kepemilikan telepon genggam mencapai 92% rumah tangga, namun hanya 35% yang memiliki komputer atau laptop. Di sisi lain, jumlah UMKM mencapai 60.457 unit, tetapi baru sebagian kecil yang benar-benar memanfaatkan platform digital. Data ini menunjukkan adanya potensi besar untuk pengembangan literasi digital dan pemanfaatan infrastruktur *WiFi* publik, asalkan strategi pengembangannya diarahkan lebih inklusif dan merata.

Fakta-fakta tersebut menegaskan bahwa baik dari sisi penyediaan fasilitas maupun dari sisi pemanfaatan riil oleh masyarakat keduanya masih belum optimal. Di satu sisi, penyediaan *WiFi* publik memang mencerminkan komitmen pemerintah daerah untuk memperluas akses internet gratis dan inklusif. Namun jumlah titik yang tersedia masih terbatas dan kualitas jaringan belum sepenuhnya stabil, sehingga pemanfaatan oleh masyarakat juga rendah. Kondisi ini menunjukkan bahwa tanpa strategi pengembangan yang komprehensif, keberadaan *WiFi* publik berisiko tidak memberikan dampak yang signifikan. Dengan demikian, urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk mengkaji strategi pengembangan penyediaan *WiFi* publik

agar tidak berhenti sebagai proyek infrastruktur semata, melainkan berfungsi sebagai instrumen strategis yang mendukung terwujudnya implementasi *Smart City* secara komprehensif, tidak hanya dalam dimensi *Smart Governance* dan *Smart Branding*, tetapi juga berdampak berantai pada *Smart Economy*, *Smart Society*, *Smart Environment*, dan *Smart Living* di Kota Bandar Lampung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pengembangan penyediaan *WiFi* publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandar Lampung dalam mendukung *Smart City*?
2. Apa saja hambatan dan tantangan yang dihadapi Diskominfo Kota Bandar Lampung dalam mengembangkan penyediaan *WiFi* publik untuk mendukung *Smart City*?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis strategi pengembangan penyediaan *WiFi* publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandar Lampung dalam mendukung *Smart City*.
2. Mengidentifikasi hambatan dan tantangan yang dihadapi Diskominfo Kota Bandar Lampung dalam mengembangkan penyediaan *WiFi* publik untuk mendukung *Smart City*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis dengan memperkaya wawasan ilmu administrasi negara, khususnya dalam strategi pengembangan *smart city*. Fokusnya diarahkan pada manajemen strategi sektor publik dalam penyediaan *WiFi* publik di ruang terbuka. Lebih lanjut, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi penting bagi studi-studi lanjutan yang membahas strategi *smart city*.

2. Manfaat praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi Pemerintah Kota Bandar Lampung, khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo), dalam mengevaluasi dan merumuskan strategi pengembangan penyediaan *WiFi* publik yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Tentang Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu komponen penting dalam tinjauan pustaka karena berfungsi untuk memetakan perkembangan kajian yang relevan dengan topik penelitian. Menurut Creswell (2014) kajian penelitian terdahulu diperlukan untuk menunjukkan posisi penelitian baru di dalam peta ilmu pengetahuan, sekaligus memberikan dasar teoretis yang kuat bagi perumusan kerangka penelitian. Sejalan dengan itu, Neuman (2013) menegaskan bahwa telaah penelitian sebelumnya membantu peneliti mengidentifikasi *research gap*, yaitu ruang kosong yang belum banyak diteliti dan dapat menjadi kontribusi penting dari penelitian yang dilakukan. Dengan demikian, bagian ini tidak hanya menyajikan ringkasan kajian terdahulu, tetapi juga menegaskan posisi penelitian ini di antara studi-studi serupa.

Dalam kurun waktu lima tahun terakhir 2020–2024, isu mengenai *Smart City*, *Smart Governance*, serta penyediaan infrastruktur digital telah banyak diteliti, baik dalam bentuk artikel jurnal maupun karya ilmiah skripsi. Beberapa penelitian yang relevan antara lain membahas problem realisasi kebijakan *smart city* di Kota Bandar Lampung (Handayani et al., 2021), menganalisis strategi pengembangan *smart city* di Kota Jayapura dengan metode Ward & Peppard (Sinurat & Rudianto, 2022) serta menelaah strategi implementasi Peraturan Walikota Malang terkait penyediaan jaringan publik (Arifah, 2023). Selain itu, Penelitian yang dilakukan oleh Putri (2020) meneliti implementasi *Masterplan Smart City* di Kota Madiun, sedangkan penelitian oleh Syahda & Handayani (2024) secara langsung mengevaluasi program *WiFi* publik di Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dilihat bahwa kajian mengenai *smart city* memang cukup banyak dilakukan, namun sebagian besar masih menitikberatkan pada aspek implementasi kebijakan dan evaluasi program. Belum banyak penelitian yang mengulas strategi pengembangan penyediaan *WiFi* publik sebagai salah satu indikator penting *smart city*, khususnya di Kota Bandar Lampung. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dengan memfokuskan kajian pada strategi pengembangan *WiFi* publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung sebagai bagian dari dimensi *smart governance* dan *smart branding*.

Tabel 4 Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian & Tahun	Metode	Isi (Hasil/Temuan)	Relevansi (Persamaan & Perbedaan)
1.	(Putri, 2020). Implementasi Peraturan Walikota Madiun No.32 Tahun 2020 tentang <i>Masterplan Smart City</i> Kota Madiun Tahun 2019–2024 Terkait dalam Program Pengembangan <i>Smart City</i> di Kota Madiun (Skripsi – UB).	Yuridis empiris dengan pendekatan sosiologis (wawancara dan dokumen	Hasil penelitian menunjukkan program <i>smart city</i> di Madiun sudah berjalan (pembuatan aplikasi <i>online</i> & pemasangan <i>WiFi</i> publik), namun belum optimal. Banyak aplikasi <i>online</i> tidak digunakan karena sosialisasi minim, sementara <i>WiFi</i> publik belum merata dan tidak ada kepastian bagi pemohon. Faktor pendukung: regulasi jelas, aparat mendukung, dan sarana prasarana tersedia. Faktor penghambat: rendahnya kesadaran masyarakat serta faktor budaya. Implikasi: tanpa penguatan sosialisasi dan pemerataan infrastruktur, <i>Masterplan</i> tidak akan tercapai.	Persamaan: Sama-sama menyoroti peran <i>WiFi</i> publik dalam implementasi <i>smart city</i> di daerah. Perbedaan: Penelitian ini berhenti pada evaluasi implementasi & faktor penghambat, sedangkan penelitian sekarang menekankan strategi pengembangan jangka panjang <i>WiFi</i> publik agar program lebih efektif & berkelanjutan.
2.	(Handayani et al., 2021). Problem Realisasi Kebijakan <i>Smart City</i> di Indonesia: Kasus Kota	Kualitatif (wawancara & survei, 113 responden di 20 kecamatan)	Penelitian ini menemukan bahwa implementasi <i>smart city</i> di Bandar Lampung masih didominasi pembangunan	Persamaan: Sama-sama menyoroti peran infrastruktur digital sebagai elemen penting <i>smart</i>

No.	Judul Penelitian & Tahun	Metode	Isi (Hasil/Temuan)	Relevansi (Persamaan & Perbedaan)
	Bandar Lampung. JISPO Vol.11 No.1		infrastruktur (fiber optik, <i>command center</i> , 46 titik <i>WiFi</i> publik). Namun, partisipasi masyarakat dan kualitas SDM rendah sehingga aplikasi <i>e-government</i> belum dimanfaatkan optimal. Dampak utamanya: layanan administrasi kependudukan, pendidikan, dan kesehatan tidak terintegrasi baik; kepercayaan publik rendah. Rekomendasi: perlu integrasi kebijakan berbasis kebutuhan masyarakat dan penguatan modal sosial.	<i>governance</i> . Perbedaan: Penelitian ini fokus pada hambatan kebijakan & <i>WiFi</i> implementasi <i>smart city</i> secara umum, sedangkan penelitian sekarang menekankan strategi pengembangan <i>WiFi</i> publik sebagai infrastruktur spesifik yang menunjang <i>smart governance & smart branding</i> .
3.	(Sinurat & Rudianto, 2022). Analisa Strategi Pengembangan <i>Smart City</i> dengan Metode Ward & Peppard (Studi Kasus Jayapura). Jurnal LOCUS Vol.1 No.4	Kualitatif (<i>Ward & Peppard: Value Chain, SWOT, Five Forces</i>)	Temuan menunjukkan bahwa Jayapura memiliki potensi strategis untuk <i>smart city</i> , tetapi terkendala: (1) infrastruktur jaringan belum merata, (2) kompetensi SDM rendah, (3) akses internet sering terganggu. Analisis SWOT mengungkap peluang berupa dukungan kebijakan pusat, sedangkan ancamannya adalah rendahnya kesiapan teknologi lokal. Rekomendasi: peningkatan kapasitas SDM, perbaikan kualitas jaringan, dan sinergi lintas sektor untuk memastikan keberlanjutan.	Persamaan: Sama-sama membahas strategi pengembangan <i>smart city</i> dengan menekankan aspek jaringan dan tata kelola digital. Perbedaan: Penelitian ini berbasis Jayapura dengan analisis strategis makro (Ward & Peppard), sedangkan penelitian sekarang fokus Bandar Lampung dan spesifik pada <i>WiFi</i> publik sebagai instrumen strategi.
4.	(Arifah, 2023). Strategi Implementasi Peraturan Walikota Malang No.55 Tahun 2019 dalam Pemenuhan	Yuridis empiris (wawancara, observasi, studi dokumen)	Penelitian menemukan bahwa Perwali Malang No.55/2019 belum sepenuhnya efektif. Fasilitas jaringan publik memang mulai tersedia, namun pemerataan	Persamaan: Sama-sama mengkaji jaringan publik sebagai prasyarat <i>smart city</i> . Perbedaan: Penelitian ini

No.	Judul Penelitian & Tahun	Metode	Isi (Hasil/Temuan)	Relevansi (Persamaan & Perbedaan)
	Fasilitas Jaringan Publik Menuju <i>Smart City</i> (Skripsi – UIN Malang).		masih lemah karena keterbatasan anggaran dan koordinasi antar perangkat daerah. Dampaknya, pemanfaatan jaringan publik oleh warga belum merata. Faktor pendukung: adanya payung hukum dan dukungan birokrasi. Faktor penghambat: rendahnya literasi digital masyarakat dan keterbatasan teknis. Rekomendasi: perlu penguatan perencanaan anggaran, sosialisasi intensif, serta monitoring yang berkelanjutan.	berbasis analisis regulasi hukum di Malang, sedangkan penelitian sekarang lebih aplikatif dengan perumusan strategi pengembangan <i>WiFi</i> publik oleh Diskominfo Bandar Lampung.
5.	(Syahda & Handayani, 2024). Implementasi Program <i>WiFi</i> Gratis untuk Ruang Terbuka Publik di Kota Bandar Lampung. Triwikrama Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial Vol.3 No.6	Kualitatif deskriptif (wawancara dengan Diskominfo + pengguna, teori observasi, teori Charles O. Jones)	Penelitian menemukan bahwa dimensi pengorganisasian dan interpretasi program <i>WiFi</i> publik berjalan cukup baik (tersedia dana, SDM, dan dukungan waktu). Namun dimensi aplikasi masih, lemah: kualitas jaringan sering terganggu, ada kendala listrik, serta kerusakan perangkat. Dampaknya, akses masyarakat tidak merata dan pemanfaatan <i>WiFi</i> publik rendah. Implikasi: perlu peningkatan teknis perawatan, monitoring kualitas jaringan, serta strategi sosialisasi agar program benar-benar inklusif.	Persamaan: Sama-sama meneliti <i>WiFi</i> publik di Bandar Lampung sebagai bagian dari <i>smart city</i> . Perbedaan: Penelitian ini fokus pada evaluasi implementasi, sedangkan penelitian sekarang fokus pada strategi pengembangan jangka panjang oleh Diskominfo agar program <i>WiFi</i> publik lebih efektif, berkelanjutan, dan mendukung <i>smart city</i> .

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2025.

Berdasarkan pemetaan penelitian terdahulu pada Tabel 4, dapat disimpulkan bahwa kajian mengenai *smart city* di Indonesia telah dilakukan dengan berbagai sudut pandang. Penelitian Handayani et al., (2021) menekankan pada

problem implementasi kebijakan *smart city* di Kota Bandar Lampung yang masih menghadapi kendala kelembagaan, keterbatasan SDM, dan infrastruktur digital yang belum merata. Selanjutnya, penelitian oleh Sinurat & Rudianto (2022) mengulas strategi pengembangan *smart city* di Kota Jayapura menggunakan metode Ward & Peppard, yang menyoroti aspek perencanaan strategis, namun konteksnya berada di wilayah berbeda.

Sementara itu, penelitian yang dilakukan Arifah (2023) menelaah strategi implementasi Peraturan Walikota Malang mengenai penyediaan fasilitas jaringan publik menuju *smart city*. Hasilnya menunjukkan bahwa regulasi sudah tersedia, tetapi keterbatasan anggaran, koordinasi antarinstansi, dan rendahnya literasi digital masih menjadi hambatan utama. Di sisi lain, penelitian yang dilakukan oleh Putri (2020) meneliti implementasi *Masterplan Smart City* di Kota Madiun, yang menemukan bahwa program *WiFi* publik dan aplikasi digital sudah berjalan, tetapi belum optimal akibat lemahnya sosialisasi dan rendahnya pemanfaatan masyarakat. Adapun penelitian terbaru oleh Syahda & Handayani (2024) secara khusus mengevaluasi program *WiFi* publik di Kota Bandar Lampung, namun lebih menitikberatkan pada aspek implementasi teknis, seperti kualitas jaringan, kendala listrik, dan kerusakan perangkat.

Dari uraian tersebut terlihat jelas adanya *research gap*. Sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada aspek implementasi kebijakan, evaluasi program, atau analisis regulasi. Belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji strategi pengembangan penyediaan *WiFi* publik secara komprehensif, khususnya oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung, yang berperan sebagai aktor utama dalam mewujudkan kota cerdas. Dengan demikian, penelitian ini memiliki posisi penting dengan memberikan kontribusi baru berupa perumusan strategi pengembangan *WiFi* publik sebagai bagian dari dimensi *smart governance* dan *smart branding*. Hal ini diharapkan dapat memastikan program *WiFi* publik tidak hanya berhenti sebagai proyek infrastruktur, tetapi benar-benar menjadi instrumen strategis dalam mewujudkan *smart city* yang berkelanjutan, inklusif, dan berorientasi

pada kebutuhan masyarakat.

2.2 Tinjauan tentang Strategi

2.2.1 Pengertian Strategi

Secara etimologis, kata “strategi” berasal dari bahasa Yunani “*strategos*” yang berarti seni seorang jenderal dalam memimpin perang. Dalam perkembangan modern, makna strategi kemudian meluas tidak hanya terbatas pada konteks militer, tetapi juga dalam bidang manajemen, bisnis, hingga administrasi publik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia KBBI (2016) strategi adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus. Definisi ini menekankan bahwa strategi pada dasarnya merupakan alat untuk mencapai tujuan dengan langkah-langkah yang sudah diperhitungkan secara sistematis.

Strategi merupakan konsep fundamental dalam manajemen dan administrasi publik, karena menentukan bagaimana suatu organisasi dapat mencapai tujuan jangka panjangnya melalui langkah-langkah yang terencana dan terarah. Menurut Chandler (1969), strategi adalah penetapan tujuan jangka panjang suatu organisasi, disertai dengan pemilihan tindakan serta alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapainya. Definisi ini menekankan pentingnya arah jangka panjang dan efisiensi dalam pemanfaatan sumber daya, terutama ketika organisasi berhadapan dengan dinamika lingkungan yang kompleks.

Andrews (1971) dalam (Manap, 2016) menambahkan bahwa strategi merupakan pola keputusan dalam sebuah organisasi yang tidak hanya menetapkan tujuan, tetapi juga menghasilkan kebijakan serta rencana tindakan utama. Hal ini menunjukkan bahwa strategi mencakup dimensi yang lebih luas dibanding sekadar perencanaan, melainkan juga implementasi melalui kebijakan yang terukur.

Selanjutnya, Mintzberg (1998) mengatakan bahwa strategi itu sangat luas

dan besar, tidak cukup digambarkan hanya dengan satu definisi. Mintzberg memberikan definisi dengan 5P,, yakni *Plan (Rencana)*, *Ploy (Manuver)*, *Pattern (Pola)*, *Position (Posisi)*, dan *Perspective (Perspektif)*.

1. Rencana (*Plan*): strategi sebagai serangkaian langkah sistematis untuk mencapai tujuan.
2. Manuver (*Ploy*): strategi sebagai upaya menghadapi pesaing atau tantangan.
3. Pola (*Pattern*): strategi sebagai pola tindakan konsisten yang terbaca dari perilaku organisasi.
4. Posisi (*Position*): strategi sebagai cara organisasi menempatkan diri dalam lingkungan eksternal.
5. Perspektif (*Perspective*): strategi sebagai cara pandang organisasi terhadap masalah dan peluang.

Konsep ini menegaskan bahwa strategi tidak bersifat statis, melainkan dinamis dan kontekstual, sehingga harus disesuaikan dengan perubahan lingkungan internal maupun eksternal.

Dalam sektor publik, Bryson (2018) mendefinisikan strategi sebagai upaya sistematis untuk menghasilkan keputusan dan tindakan mendasar yang membentuk serta mengarahkan apa yang dikerjakan organisasi publik. Definisi ini sangat relevan, karena menekankan peran strategi dalam menghadapi tuntutan lingkungan, meningkatkan kinerja kelembagaan, dan menjawab kebutuhan masyarakat melalui perencanaan yang partisipatif. Sedangkan Rangkuti (2016) menekankan bahwa strategi pada dasarnya merupakan alat untuk mencapai tujuan jangka panjang yang disusun melalui analisis lingkungan internal dan eksternal, sehingga organisasi dapat memanfaatkan kekuatan, mengatasi kelemahan, menangkap peluang, dan meminimalisasi ancaman (analisis SWOT).

Perkembangan terbaru juga menunjukkan bahwa strategi semakin dipengaruhi oleh transformasi digital. Bharadwaj et al., (2013) memperkenalkan konsep *digital business strategy* yang mengintegrasikan teknologi digital ke dalam setiap aspek organisasi. Dalam konteks sektor publik, strategi digital tidak hanya terkait dengan penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan model pelayanan, pola komunikasi pemerintah dengan masyarakat, dan penguatan tata kelola digital. Penelitian terkini seperti yang dilakukan oleh Meijer & Bolívar (2016) juga menegaskan bahwa strategi dalam pemerintahan digital harus mengarah pada peningkatan transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

Jika ditarik ke dalam konteks *Smart City*, strategi memiliki peran yang sangat penting. Giffinger et al., (2007) menjelaskan bahwa keberhasilan kota cerdas ditentukan oleh enam dimensi, salah satunya adalah *Smart Governance*. Untuk mendukung dimensi ini, strategi pengembangan infrastruktur digital seperti penyediaan *WiFi* publik menjadi instrumen utama agar layanan pemerintahan lebih terbuka, cepat, dan mudah diakses. Strategi juga berkaitan erat dengan dimensi *Smart Branding*, di mana pemerintah kota dapat membangun citra positif sebagai kota modern dan ramah teknologi dengan menghadirkan ruang publik digital yang inklusif.

Dengan demikian, strategi dalam penelitian ini dipahami sebagai rencana jangka panjang yang disusun secara sistematis oleh pemerintah daerah, dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung, untuk mengoptimalkan penyediaan *WiFi* publik sebagai bagian dari pembangunan *Smart City*. Strategi pengembangan yang dimaksud tidak hanya sebatas pada aspek teknis penyediaan jaringan, tetapi juga mencakup perencanaan kebijakan, partisipasi masyarakat, penguatan kelembagaan, serta integrasi layanan digital agar mendukung terwujudnya *Smart Governance* dan *Smart Branding*.

Berbagai definisi tersebut memperlihatkan bahwa strategi dapat dimaknai secara beragam sesuai konteksnya. Namun, dalam kerangka penelitian ini diperlukan teori yang mampu menjelaskan bagaimana pemerintah daerah merancang, menjalankan, dan mengevaluasi strategi pengembangan *Smart City* secara komprehensif. Pemilihan teori harus memungkinkan analisis terhadap tiga komponen penting, yaitu manfaat kebijakan bagi masyarakat, dukungan regulasi dan kelembagaan, serta kapasitas pemerintah dalam mengimplementasikan program.

Untuk itu, penelitian ini menggunakan *Public Value Strategic Triangle* yang dikembangkan oleh Moore (1995) sebagai landasan utama analisis strategi. Kerangka ini dipilih karena mampu menjelaskan strategi sektor publik secara lebih holistik, terutama dalam konteks pembangunan *Smart City* yang menuntut keterpaduan kebijakan, partisipasi masyarakat, dan dukungan teknologi.

Model *Strategic Triangle* terdiri dari tiga unsur utama yaitu:

1. Nilai Publik (*Public Value*)

Menilai sejauh mana penyediaan *WiFi* publik memberikan manfaat bagi masyarakat dalam konteks *Smart City*, seperti akses layanan digital, peningkatan literasi digital, penguatan ekonomi lokal, dan perbaikan kualitas hidup.

2. Legitimasi dan Dukungan (*Legitimacy & Support*)

Menggambarkan dukungan regulasi dan kebijakan daerah, serta penerimaan masyarakat terhadap program *WiFi* publik sebagai instrumen pendukung implementasi *Smart City*.

3. Kapasitas Operasional (*Operational Capacity*)

Mengacu pada kemampuan Diskominfo sebagai pelaksana program, termasuk infrastruktur, SDM, teknologi, koordinasi antar-OPD, dan sistem pengelolaan jaringan *WiFi* publik.

Dengan demikian, teori *Public Value* dipandang lebih relevan dibanding

teori strategi lainnya karena mampu menghubungkan strategi pengembangan *Smart City* dengan peran *WiFi* publik sebagai instrumen pendukung, sekaligus mengakomodasi perspektif pemerintah sebagai perancang strategi dan pelaksana kebijakan dan masyarakat sebagai penerima manfaat. Kerangka ini memungkinkan penelitian untuk menilai tidak hanya bagaimana strategi dirumuskan, tetapi juga bagaimana nilai publik tercipta melalui implementasi *Smart City* di Kota Bandar Lampung.

2.2.2 Peranan Strategi

Strategi memiliki peranan yang krusial dalam menentukan arah, prioritas, serta keberlanjutan organisasi, baik di sektor privat maupun publik. Bryson (2018) menegaskan bahwa strategi merupakan sarana sistematis untuk mengarahkan keputusan penting organisasi dalam menghadapi lingkungan yang penuh ketidakpastian. Tanpa strategi, organisasi berisiko berjalan secara reaktif, sehingga mudah kehilangan fokus pada tujuan jangka panjang. Osborne & Gaebler (1993) menekankan bahwa pemerintahan modern harus inovatif, responsif, dan akuntabel. Prinsip ini menunjukkan bahwa strategi dalam sektor publik tidak sekadar rencana teknis, tetapi harus diarahkan pada inovasi pelayanan dan peningkatan akuntabilitas., karena melalui strategi yang jelas, pemerintah dapat menunjukkan kinerja yang terarah, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam perkembangannya, strategi di era digital semakin menonjol perannya dalam membangun tata kelola pemerintahan yang adaptif. Meijer & Bolívar (2016) menekankan bahwa strategi digital di pemerintahan harus diarahkan untuk memperkuat transparansi, partisipasi, serta akuntabilitas birokrasi. Penelitian oleh Fuente & Manuel (2014) bahkan menunjukkan bahwa strategi digitalisasi layanan publik berperan penting dalam membangun kepercayaan masyarakat sekaligus meningkatkan efisiensi pelayanan. Dengan demikian, strategi dapat dipandang bukan sekadar dokumen teknis, melainkan instrumen

yang menghubungkan tujuan normatif pemerintahan dengan kebutuhan praktis warga.

Secara praktis, peranan strategi dapat dilihat dalam tiga aspek utama, sebagaimana ditegaskan oleh beberapa ahli:

1. Arah Kebijakan (*Direction Setting*)

Chandler (1969) menekankan bahwa strategi adalah penetapan tujuan jangka panjang disertai alokasi sumber daya untuk mencapainya. Pandangan ini menegaskan fungsi strategi sebagai pedoman utama dalam menentukan arah pembangunan organisasi. Dalam sektor publik, Bryson (2018) menyatakan bahwa strategi berfungsi untuk memberikan arah yang jelas bagi organisasi pemerintah agar dapat menetapkan prioritas jangka panjang dan menghasilkan keputusan yang konsisten. Misalnya, Diskominfo Kota Bandar Lampung dengan strategi penyediaan *WiFi* publik tidak hanya menempatkan layanan ini sebagai tambahan, tetapi menjadikannya prioritas untuk memperkuat layanan digital dan mendukung *Smart Governance* serta *Smart Branding*.

2. Koordinasi dan Integrasi (*Coordination and Integration*)

Menurut Wheelen & Hunger (2012) strategi berperan sebagai kerangka yang menghubungkan berbagai unit kerja dalam organisasi agar bergerak menuju sasaran bersama. Fungsi integrasi ini juga ditekankan oleh Pearce & Robinson (2013) yang menjelaskan bahwa strategi memungkinkan organisasi mengkoordinasikan aktivitas lintas bidang untuk menghindari tumpang tindih dan memastikan efisiensi sumber daya. Dalam konteks program *WiFi* publik, strategi membantu mengintegrasikan layanan internet dengan program *e-government*, pemberdayaan UMKM, dan pelayanan publik daring, sehingga inisiatif digital tidak berjalan parsial tetapi saling melengkapi.

3. Alat Evaluasi (*Evaluation Tool*)

Menurut David (2017), strategi tidak hanya dirumuskan dan diimplementasikan, tetapi juga harus dievaluasi secara berkala untuk menilai efektivitas dan melakukan penyesuaian sesuai dinamika lingkungan. Evaluasi strategi menjadi dasar dalam *evidence-based policy making*, yang sangat penting dalam birokrasi modern Head (2010). Melalui strategi WiFi publik, Diskominfo dapat mengevaluasi tingkat pemanfaatan masyarakat, kualitas jaringan, dan kontribusinya terhadap sektor pendidikan maupun ekonomi digital. Dengan demikian, strategi berfungsi sebagai alat evaluasi yang sistematis sekaligus sebagai instrumen pembelajaran organisasi.

Selain tiga aspek tersebut, strategi dalam konteks pembangunan *Smart City* juga memiliki peran penting dalam mendorong partisipasi masyarakat. Tanpa partisipasi, program digital seperti WiFi publik cenderung tidak optimal. Strategi dapat dirancang untuk membuka ruang komunikasi antara pemerintah dengan warga, misalnya melalui sosialisasi, aplikasi aduan masyarakat, atau survei kepuasan publik. Partisipasi ini memperkuat rasa kepemilikan (*sense of ownership*) warga terhadap program pemerintah, sekaligus memastikan bahwa kebijakan yang dibuat benar-benar sesuai kebutuhan masyarakat. Penelitian Kummitha (2025) menunjukkan bahwa keterlibatan warga dalam perencanaan strategi *Smart City* terbukti meningkatkan pemanfaatan infrastruktur digital sekaligus memperkuat legitimasi kebijakan pemerintah daerah.

Dalam kerangka *Smart City*, strategi juga berperan sebagai penghubung antara visi besar pembangunan kota dengan implementasi di lapangan. Giffinger (2007) menekankan bahwa keberhasilan dimensi *Smart Governance* sangat bergantung pada adanya strategi yang memastikan keterbukaan akses, kecepatan layanan, dan peningkatan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini semakin relevan dalam konteks WiFi publik di Bandar Lampung, karena tanpa strategi yang

kelas, penyediaan *WiFi* hanya akan berhenti sebagai proyek infrastruktur tanpa memberikan dampak signifikan terhadap transformasi digital kota.

Dengan memahami peranan strategi secara menyeluruh, organisasi publik seperti Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung dapat merancang dan melaksanakan program *WiFi* publik yang tidak hanya teknis, tetapi juga strategis, berkelanjutan, dan berdampak luas bagi masyarakat. Peranan strategi dalam hal ini menjadi fondasi yang memastikan program berjalan terarah, terintegrasi, serta dapat dievaluasi untuk peningkatan berkelanjutan. Uraian ini sekaligus membuka jalan bagi pembahasan selanjutnya mengenai perencanaan strategi sebagai tahapan sistematis dalam merumuskan, melaksanakan, dan mengevaluasi kebijakan publik.

2.2.3 Tipe-tipe Strategi

Strategi dalam organisasi pada dasarnya dapat dibedakan ke dalam beberapa tingkatan yang saling berhubungan dan membentuk satu kesatuan. Literatur manajemen strategi klasik maupun kontemporer memberikan penjelasan mengenai tipe-tipe strategi yang dapat digunakan organisasi dalam meraih tujuan. Wheelen & Hunger (2012) serta Pearce & Robinson (2013) mengklasifikasikan strategi ke dalam tiga tingkatan utama, yaitu strategi korporasi, strategi bisnis, dan strategi fungsional. Sementara itu, Porter (1980) menambahkan strategi generik yang menekankan pada keunggulan bersaing, dan Ansoff (1965) menguraikan strategi pertumbuhan yang berfokus pada perluasan pasar dan produk.

Pertama, strategi korporasi merupakan strategi tingkat tertinggi yang menetapkan arah jangka panjang organisasi secara keseluruhan. Pada tingkat ini, manajemen puncak memutuskan bidang-bidang apa yang akan digeluti, bagaimana mengalokasikan sumber daya, serta menentukan visi dan misi organisasi. Dalam konteks pemerintahan daerah, strategi korporasi tercermin dalam visi pembangunan daerah,

termasuk visi Kota Bandar Lampung untuk mewujudkan diri sebagai pusat distribusi komoditas yang cerdas, inovatif, dan berdaya saing. Dengan demikian, strategi korporasi memberi arah besar bagi program *Smart City*, termasuk program penyediaan *WiFi* publik sebagai salah satu infrastruktur utama.

Kedua, strategi bisnis adalah strategi yang difokuskan pada unit atau sektor tertentu agar dapat bersaing dan memberikan pelayanan terbaik. Porter (1980) menyebutkan bahwa strategi bisnis biasanya terkait dengan upaya diferensiasi, kepemimpinan biaya, atau fokus pada segmen tertentu. Dalam konteks *Smart City*, strategi bisnis dapat berupa penguatan unit layanan publik berbasis digital, pengembangan aplikasi pelayanan daring, atau program inovasi yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan pemerintahan. Pada Dinas Kominfo Bandar Lampung, strategi bisnis dapat diwujudkan melalui penyediaan layanan internet publik yang terjangkau, inovasi aplikasi pelayanan, serta dukungan digitalisasi UMKM.

Ketiga, strategi fungsional merupakan strategi di tingkat operasional yang dijalankan oleh bagian-bagian atau fungsi tertentu dalam organisasi. Wheelen & Hunger (2012) menjelaskan bahwa strategi fungsional berkaitan dengan aktivitas sehari-hari untuk mendukung implementasi strategi di atasnya. Dalam konteks penyediaan *WiFi* publik, strategi fungsional meliputi aspek teknis seperti pengelolaan jaringan, pemeliharaan perangkat, strategi komunikasi publik untuk meningkatkan kesadaran masyarakat, serta strategi keamanan siber untuk melindungi data pengguna. Strategi fungsional inilah yang memastikan layanan benar-benar berjalan sesuai rencana dan memberikan manfaat langsung bagi masyarakat.

Selain ketiga tingkatan strategi tersebut, literatur juga mengenal strategi generik Porter dan strategi pertumbuhan Ansoff. Strategi generik menekankan pada bagaimana organisasi membangun keunggulan

bersaing melalui diferensiasi atau efisiensi biaya. Sementara itu, strategi pertumbuhan Ansoff (1965) menawarkan empat pilihan: penetrasi pasar, pengembangan pasar, pengembangan produk, dan diversifikasi. Dalam kerangka *Smart City*, strategi generik dapat diterapkan misalnya dengan menekankan diferensiasi layanan publik berbasis digital yang cepat, transparan, dan mudah diakses. Adapun strategi pertumbuhan dapat diwujudkan dengan memperluas titik *WiFi* publik ke area baru (pengembangan pasar), atau meningkatkan kualitas jaringan melalui teknologi terbaru (pengembangan produk).

Dari uraian tersebut, terlihat bahwa berbagai tipe strategi memiliki peran yang saling melengkapi dan tidak dapat berdiri sendiri. Strategi korporasi berfungsi sebagai penentu arah dan visi besar pembangunan daerah yang menjadi landasan seluruh kebijakan dan program. Selanjutnya, strategi bisnis berperan mengarahkan sektor atau unit organisasi agar lebih fokus dan efektif dalam menerjemahkan visi tersebut ke dalam program dan kegiatan yang spesifik. Sementara itu, strategi fungsional memastikan bahwa pelaksanaan kegiatan operasional di tingkat teknis berjalan secara terkoordinasi, efisien, dan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Di sisi lain, strategi generik dan strategi pertumbuhan memberikan kerangka tambahan dalam memperkuat keunggulan bersaing serta memperluas jangkauan dan dampak program, sehingga keseluruhan strategi dapat berjalan secara sinergis dan berkelanjutan.

Dalam konteks penelitian ini, tipe strategi yang paling relevan adalah strategi fungsional, karena penelitian berfokus pada pengembangan penyediaan *WiFi* publik oleh Dinas Kominfo. Namun, strategi korporasi dan strategi bisnis tetap penting sebagai kerangka besar yang menjelaskan bagaimana visi *Smart City* diterjemahkan ke dalam kebijakan sektoral dan operasional. Dengan kata lain, penelitian ini melihat keterkaitan antara visi besar *Smart City* Bandar Lampung dengan implementasi nyata melalui program *WiFi* publik, yang membutuhkan strategi fungsional yang matang agar tujuan pembangunan digital dapat

tercapai.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa berbagai tipe strategi memberikan kerangka yang saling melengkapi dalam mengarahkan organisasi mencapai tujuannya. Strategi korporasi berfungsi sebagai penentu arah jangka panjang, strategi bisnis menekankan keunggulan kompetitif pada sektor tertentu, sementara strategi fungsional memastikan operasional berjalan sesuai dengan rencana. Dalam kerangka *smart city*, seluruh tingkatan strategi ini menjadi penting karena visi besar yang ditetapkan pemerintah daerah hanya dapat terwujud apabila diikuti oleh strategi sektoral dan operasional yang jelas, khususnya dalam pengelolaan layanan publik digital seperti *WiFi* publik.

Namun, penerapan strategi tidak berhenti pada klasifikasi tipe semata. Strategi perlu dirumuskan, diimplementasikan, dan dievaluasi melalui suatu proses yang sistematis agar dapat memberikan hasil yang optimal. Oleh karena itu, pembahasan selanjutnya akan menguraikan tentang perencanaan strategi, yang menjadi landasan penting dalam memastikan setiap strategi yang dirumuskan benar-benar dapat dijalankan secara efektif oleh organisasi publik.

2.2.4 Perencanaan Strategi

Perencanaan strategi merupakan salah satu elemen penting dalam proses manajemen organisasi, baik di sektor privat maupun publik. Wheelen & Hunger (2012) mendefinisikan perencanaan strategi sebagai serangkaian keputusan manajerial yang menentukan arah serta kinerja jangka panjang suatu organisasi. Dalam definisi yang lebih luas, David (2017) menyebut perencanaan strategi sebagai seni dan ilmu merumuskan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi keputusan lintas fungsi yang memungkinkan organisasi mencapai tujuannya. Sementara itu, Bryson (2018) menekankan relevansi perencanaan strategi di sektor publik sebagai usaha sistematis untuk membantu organisasi merespons perubahan lingkungan, meningkatkan efektivitas pelayanan, serta

menjamin akuntabilitas kepada masyarakat. Dari berbagai pandangan tersebut dapat disimpulkan bahwa perencanaan strategi tidak hanya berupa penyusunan rencana tertulis, tetapi juga proses berkelanjutan yang mencakup analisis, implementasi, dan evaluasi agar tujuan organisasi dapat tercapai secara optimal.

Secara umum, perencanaan strategi mencakup tiga tahapan utama yang saling berkesinambungan, yaitu:

1. Perumusan Strategi

Tahap ini diawali dengan analisis lingkungan internal dan eksternal organisasi, termasuk identifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, serta ancaman (analisis SWOT). Hasil analisis menjadi dasar bagi penetapan visi, misi, dan tujuan strategis. Dalam konteks penelitian ini, tahap perumusan strategi relevan ketika Diskominfo Bandar Lampung mengidentifikasi rendahnya pemanfaatan *WiFi* publik, kualitas jaringan yang belum stabil, serta peluang integrasi dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

2. Implementasi Strategi

Tahap ini mencakup pengalokasian sumber daya, penetapan kebijakan, serta pelaksanaan program sesuai dengan arah strategis yang ditetapkan. Pada konteks Diskominfo, implementasi dapat diwujudkan melalui penentuan lokasi titik *WiFi* publik yang strategis, kerja sama dengan penyedia layanan internet, serta sosialisasi kepada masyarakat mengenai keberadaan *WiFi* publik.

3. Evaluasi Strategi

Tahap ini bertujuan menilai efektivitas pelaksanaan strategi, mengukur ketercapaian tujuan, serta melakukan penyesuaian strategi apabila terdapat perubahan lingkungan. Evaluasi dapat dilakukan melalui survei kepuasan pengguna, pengawasan kualitas jaringan, dan audit efektivitas program. Dengan demikian, evaluasi menjadi mekanisme umpan balik agar program penyediaan *WiFi* publik tetap relevan dan bermanfaat bagi masyarakat.

Dalam konteks administrasi publik, perencanaan strategi memiliki karakteristik khusus yang membedakannya dengan sektor privat. Bryson (2018) menekankan bahwa perencanaan strategi di sektor publik harus menitikberatkan pada akuntabilitas, transparansi, serta partisipasi masyarakat. Hal ini karena tujuan utama organisasi publik adalah menghasilkan nilai publik (*public value*), bukan sekadar keuntungan finansial. Oleh karena itu, keterlibatan berbagai pemangku kepentingan mulai dari pemerintah, masyarakat, hingga mitra swasta menjadi aspek penting dalam proses perencanaan strategi di sektor pemerintahan.

Keterkaitan perencanaan strategi dengan penelitian ini sangat relevan. Program penyediaan *WiFi* publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung, sebagai bagian dari pembangunan *smart city*, membutuhkan arah kebijakan yang jelas agar dapat mencapai tujuan strategis. Tahap perumusan strategi dalam konteks ini misalnya mencakup identifikasi rendahnya tingkat pemanfaatan *WiFi* publik, kualitas jaringan yang belum stabil, serta peluang integrasi layanan dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Tahap implementasi dapat berupa penentuan lokasi titik *WiFi* publik yang strategis, kerja sama dengan penyedia layanan internet, serta pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat. Sementara itu, tahap evaluasi strategi dapat dilakukan melalui survei kepuasan pengguna, pengawasan kualitas jaringan, hingga audit efektivitas program. Dengan menerapkan perencanaan strategi secara sistematis, Diskominfo tidak hanya dapat memperbaiki kelemahan yang ada, tetapi juga memaksimalkan potensi *WiFi* publik sebagai instrumen untuk memperkuat *smart governance* dan *smart branding*.

Dengan demikian, perencanaan strategi dapat dipandang sebagai fondasi penting bagi keberhasilan implementasi *WiFi* publik di Kota Bandar Lampung. Perencanaan yang matang memungkinkan pemerintah daerah untuk menyelaraskan tujuan kebijakan, kapasitas organisasi, serta kebutuhan masyarakat secara lebih sistematis. Melalui pendekatan yang

terencana, terukur, dan partisipatif, strategi pengembangan *WiFi* publik diharapkan tidak hanya mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap akses internet, tetapi juga mendorong optimalisasi pemanfaatan layanan digital di ruang publik. Pada akhirnya, strategi tersebut berkontribusi dalam mendukung pencapaian tujuan besar *Smart City* yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih transparan, efisien, inklusif, dan berkelanjutan.

2.3 Tinjauan Tentang Pengembangan

Pengembangan merupakan konsep yang tidak dapat dipisahkan dari pembangunan. Menurut Todaro & Smith (2012) pembangunan dan pengembangan pada dasarnya merupakan suatu proses multidimensional yang mencakup perubahan dalam struktur sosial, sikap masyarakat, serta percepatan pertumbuhan ekonomi yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Dalam konteks administrasi publik, pengembangan dipahami sebagai serangkaian upaya yang sistematis dan terarah untuk memperbaiki kondisi sosial, ekonomi, serta kelembagaan sehingga tercapai peningkatan kualitas hidup masyarakat (Anggara & Sumantri, 2016).

Menurut Todaro & Smith (2012) pembangunan dan pengembangan merupakan proses multidimensional yang tidak hanya berorientasi pada pertumbuhan ekonomi, tetapi juga mencakup dimensi waktu, aktivitas nyata yang dilakukan, serta tujuan akhir berupa peningkatan kesejahteraan dan pemerataan sosial. Siagian (2019) menambahkan bahwa pengembangan merupakan upaya memajukan atau meningkatkan kondisi yang sudah ada, sementara pembangunan lebih dimaknai sebagai penciptaan sesuatu yang baru untuk mendukung peningkatan kualitas hidup masyarakat. Dengan demikian, pengembangan memiliki sifat berkelanjutan karena terus memperbaiki kondisi tanpa harus selalu membentuk sesuatu yang sama sekali berbeda.

Dalam kaitannya dengan *smart city*, pengembangan bukan hanya menyangkut aspek fisik seperti infrastruktur, tetapi juga aspek non-fisik berupa kebijakan, tata kelola, serta partisipasi masyarakat. Osborne & Gaebler (1993)

menekankan bahwa pengembangan sektor publik modern harus berorientasi pada inovasi, efisiensi, dan keterlibatan warga sebagai pengguna layanan. Dalam konteks tersebut, pengembangan layanan publik digital seperti *WiFi* publik tidak semata-mata bertujuan untuk menambah jumlah titik akses internet, melainkan juga untuk meningkatkan kualitas dan keandalan layanan, memperkuat partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan teknologi digital, serta menjamin keberlanjutan program sebagai bagian dari strategi pembangunan *Smart City* yang berorientasi pada pelayanan publik.

Literatur terbaru menunjukkan arah pengembangan layanan publik digital di era *Smart City*. Wahyudi dkk (2022) dalam “Strategi Implementasi *Smart City* Kota Bandung” menemukan bahwa implementasi konsep *Smart City* di Bandung meningkatkan efisiensi pelayanan publik, namun masih ada tantangan berupa regulasi dan penyebaran akses teknologi. Aldhi dkk (2025) menegaskan bahwa kesenjangan digital dapat dijembatani melalui kesiapan infrastruktur dan peningkatan keterampilan digital aparatur pemerintah, karena kedua aspek tersebut terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan publik. Judijanto & Santosa (2025) menambahkan bahwa penerapan *smart government* di Indonesia masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan sumber daya manusia dan kurang responsifnya pelayanan publik digital, meskipun inovasi teknologi sudah banyak diperkenalkan.

Dengan mengacu pada literatur klasik dan terkini, dapat disimpulkan bahwa pengembangan layanan publik digital harus memperhatikan empat dimensi utama:

1. Aksesibilitas: yaitu seberapa luas masyarakat dapat menjangkau layanan digital (jumlah titik *WiFi*, persebaran lokasi).
2. Kualitas layanan: yaitu kecepatan, stabilitas, dan keamanan jaringan yang dirasakan pengguna.
3. Partisipasi masyarakat: yaitu keterlibatan warga dalam memanfaatkan layanan, memberikan umpan balik, serta memanfaatkannya untuk aktivitas produktif (pendidikan, ekonomi, kesehatan).

4. Keberlanjutan: yaitu dukungan anggaran, kapasitas kelembagaan, dan inovasi program agar layanan tetap bertahan dalam jangka panjang. Keempat dimensi tersebut relevan sebagai kerangka untuk menganalisis pengembangan *WiFi* publik di Kota Bandar Lampung. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menilai sejauh mana *WiFi* publik disediakan, tetapi juga bagaimana strategi pengembangannya dapat mendukung *smart governance* dan *smart branding* sebagai bagian dari implementasi *smart city*.

2.4 Tinjauan tentang *Smart City*

2.4.1 Konsep *Smart City* Global

Konsep *smart city* pada awalnya dikembangkan di Eropa sebagai respons atas tantangan urbanisasi, kebutuhan efisiensi layanan publik, dan keberlanjutan lingkungan. Giffinger *et al.*, (2007) mendefinisikan kota cerdas sebagai kota yang memiliki kinerja baik pada enam karakteristik utama, dibangun oleh kombinasi cerdas antara potensi kota dan aktivitas warganya yang mandiri dan sadar (*self-decisive & aware*). Definisi ini menjadi rujukan penting karena menegaskan bahwa kota cerdas bukan sekadar gagasan normatif, tetapi sebuah konsep operasional yang dapat diukur.

Untuk mengoperasionalkan konsep tersebut, Giffinger menyusun suatu struktur yang bersifat hierarkis, di mana setiap karakteristik *Smart City* dijabarkan ke dalam sejumlah faktor, dan setiap faktor selanjutnya diukur melalui indikator-indikator yang terukur. Dalam studinya, enam karakteristik *Smart City* direpresentasikan oleh 33 faktor, meskipun pada tahap implementasi hanya 31 faktor yang dapat dihitung akibat keterbatasan ketersediaan data. Masing-masing faktor diukur menggunakan 1 hingga 4 indikator yang dirancang agar dapat dibandingkan secara lintas kota. Kerangka ini menegaskan prinsip keterukuran dalam pengembangan *Smart City*, yakni bahwa kinerja kota dapat dievaluasi dan dibandingkan secara kuantitatif, baik antar waktu

maupun antar wilayah, sehingga mendukung proses perencanaan dan pengambilan kebijakan yang lebih berbasis data.

Adapun enam karakteristik *Smart City* menurut Giffinger adalah sebagai berikut:

1. *Smart Economy* merupakan daya saing ekonomi, ditandai dengan inovasi, kewirausahaan, produktivitas, fleksibilitas pasar kerja, serta keterhubungan internasional.
2. *Smart People* merupakan modal manusia dan sosial, mencakup kualifikasi pendidikan, pembelajaran sepanjang hayat, keterbukaan, serta partisipasi masyarakat.
3. *Smart Governance* merupakan tata kelola cerdas, yang meliputi partisipasi politik, kualitas pelayanan publik, transparansi, dan kinerja administrasi.
4. *Smart Mobility* merupakan mobilitas cerdas, ditunjukkan oleh aksesibilitas lokal dan internasional, ketersediaan infrastruktur transportasi modern, serta ketersediaan infrastruktur TIK.
5. *Smart Environment* merupakan pengelolaan lingkungan yang baik, termasuk kualitas udara, pengelolaan sumber daya, perlindungan lingkungan, dan kebijakan keberlanjutan.
6. *Smart Living* merupakan kualitas hidup masyarakat, meliputi aspek budaya, kesehatan, keamanan, kualitas hunian, dan daya tarik pariwisata.

Dari kerangka global tersebut, dapat diidentifikasi dua prinsip utama dalam pengembangan *Smart City*. Pertama, prinsip keterukuran, di mana setiap karakteristik diturunkan ke dalam faktor dan indikator yang jelas, sehingga kinerja kota dapat dievaluasi secara lebih objektif, sistematis, dan dapat dibandingkan. Kedua, prinsip peran teknologi informasi dan komunikasi (TIK), yang tidak hanya diposisikan sebagai unsur pendukung, tetapi menjadi bagian inti dalam dimensi *Smart Governance* dan *Smart Mobility*. Dalam konteks ini, keberadaan dan kualitas

infrastruktur digital, seperti jaringan internet dan *WiFi* publik, menjadi indikator penting bagi terwujudnya kota cerdas, karena berperan langsung dalam mendukung layanan publik digital, mobilitas informasi, serta peningkatan interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Sejalan dengan itu, standar internasional juga terus dikembangkan. Badan Standarisasi Nasional (2019) melalui *Sustainable Cities and Communities—Indicators for Smart Cities* menetapkan sejumlah indikator kunci dalam menilai kinerja kota cerdas. Salah satu indikator tersebut adalah persentase area kota yang dicakup oleh konektivitas internet yang disediakan oleh pemerintah kota. Indikator ini menegaskan bahwa konektivitas digital merupakan prasyarat penting dalam keberhasilan implementasi *Smart City*. Dengan demikian, penyediaan infrastruktur digital, termasuk *WiFi* publik, tidak hanya dipandang sebagai fasilitas pelengkap, tetapi sebagai bagian integral dari upaya pemerintah kota dalam mewujudkan layanan publik yang inklusif, efisien, dan berbasis teknologi.

Dengan demikian, konsep global *Smart City* menegaskan dua hal utama. Pertama, *Smart City* merupakan konsep multidimensi yang mencakup berbagai aspek pembangunan, mulai dari ekonomi, sosial, tata kelola pemerintahan, mobilitas, lingkungan, hingga kualitas hidup masyarakat. Kedua, konektivitas digital menjadi indikator kunci yang tidak dapat diabaikan dalam menilai keberhasilan sebuah kota cerdas. Hal ini menjadi pijakan teoritis bahwa penyediaan *WiFi* publik bukan sekadar fasilitas pelengkap, melainkan elemen strategis dalam upaya menutup kesenjangan akses digital, memperluas keterjangkauan layanan publik berbasis teknologi, serta memperkuat kinerja *Smart Governance* dan *Smart Mobility* dalam kerangka pengembangan *Smart City*.

SMART ECONOMY (Competitiveness) ▪ Innovative spirit ▪ Entrepreneurship ▪ Economic image & trademarks ▪ Productivity ▪ Flexibility of labour market ▪ International embeddedness ▪ <i>Ability to transform</i>	SMART PEOPLE (Social and Human Capital) ▪ Level of qualification ▪ Affinity to life long learning ▪ Social and ethnic plurality ▪ Flexibility ▪ Creativity ▪ Cosmopolitanism/Open-mindedness ▪ Participation in public life
SMART GOVERNANCE (Participation) ▪ Participation in decision-making ▪ Public and social services ▪ Transparent governance ▪ <i>Political strategies & perspectives</i>	SMART MOBILITY (Transport and ICT) ▪ Local accessibility ▪ (Inter-)national accessibility ▪ Availability of ICT-infrastructure ▪ Sustainable, innovative and safe transport systems
SMART ENVIRONMENT (Natural resources) ▪ Attractivity of natural conditions ▪ Pollution ▪ Environmental protection ▪ Sustainable resource management	SMART LIVING (Quality of life) ▪ Cultural facilities ▪ Health conditions ▪ Individual safety ▪ Housing quality ▪ Education facilities ▪ Touristic attractiveness ▪ Social cohesion

Gambar 3 Karakteristik dan Faktor *Smart City* (Giffinger 2007)

Sumber: Giffinger et al. (2007), *Smart cities – Ranking of European medium-sized cities*. Vienna: Centre of Regional Science, Vienna University of Technology.

Keenam karakteristik tersebut, sebagaimana ditampilkan dalam Gambar 3, memberikan gambaran yang komprehensif mengenai aspek-aspek utama yang perlu dikembangkan oleh sebuah kota agar dapat disebut sebagai *Smart City*. Oleh karena itu, konsep *Smart City* tidak hanya menekankan pada pembangunan fisik maupun penerapan teknologi semata, tetapi juga mencakup dimensi sosial, ekonomi, tata kelola pemerintahan, lingkungan, serta kualitas hidup masyarakat. Pendekatan yang menyeluruh ini menunjukkan bahwa keberhasilan *Smart City* ditentukan oleh kemampuan kota dalam mengintegrasikan teknologi dengan kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan.

2.4.2 Adaptasi Smart City di Indonesia

Konsep *Smart City* yang diperkenalkan oleh Giffinger *et al.*, (2007) dengan enam dimensi utama yaitu (*Smart Economy, Smart People, Smart Governance, Smart Mobility, Smart Environment*, dan *Smart Living*) kemudian diadaptasi oleh Indonesia sesuai dengan kebutuhan lokal. Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) menambahkan satu dimensi baru, yaitu *Smart Branding*, yang berfungsi memperkuat citra dan identitas kota di tengah kompetisi global (Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, 2022). Dimensi ini menekankan pentingnya penguatan sektor pariwisata, investasi, dan wajah kota sebagai daya tarik tersendiri, baik bagi masyarakat lokal maupun pihak luar.

Selain itu, pemerintah pusat mengeluarkan sejumlah kebijakan strategis untuk mendukung implementasi *Smart City*. Salah satunya adalah Gerakan Menuju 100 *Smart City* yang diluncurkan pada tahun 2017. Program ini memberikan pendampingan teknis kepada pemerintah daerah terpilih dalam menyusun *Masterplan Smart City* yang selaras dengan potensi lokal dan program prioritas daerah. Pendampingan dilakukan melalui tahap *assessment*, penyusunan dokumen *Masterplan*, penentuan *quick wins*, hingga monitoring evaluasi tahunan. Hingga tahun 2023, sebanyak 191 Kabupaten/Kota telah mengikuti program Gerakan Menuju Kota Cerdas melalui penyusunan *Masterplan Smart City* dan evaluasi implementasi tahap awal, meskipun target awal program hanya 100 kota/kabupaten (Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, 2022).

Selaras dengan program tersebut, pemerintah juga menegaskan pentingnya transformasi digital melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Indeks SPBE menjadi instrumen pengukuran sejauh mana instansi pusat dan daerah mampu mengintegrasikan teknologi dalam pelayanan publik. Pada tahun 2023, nilai rata-rata indeks SPBE nasional mencapai 2,34 dari skala 5, menunjukkan bahwa sebagian besar instansi pemerintah masih berada pada kategori “cukup” dan perlu meningkatkan aspek integrasi

serta keamanan data (Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana, 2023).

Meski demikian, adaptasi konsep *Smart City* di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Pertama, disparitas infrastruktur digital antara kota besar dan daerah pinggiran membuat akses layanan belum merata. Kedua, keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi sering menjadi hambatan utama dalam implementasi. Ketiga, resistensi budaya organisasi di birokrasi menyebabkan inovasi digital tidak selalu diterima dengan baik. Keempat, keterbatasan anggaran daerah menjadikan banyak program *Smart City* berhenti pada tahap perencanaan tanpa keberlanjutan yang jelas (Damayanthi & Nugroho, 2023; Handayani et al., 2021; Judijanto & Santosa, 2025).

Dengan demikian, adaptasi *Smart City* di Indonesia tidak hanya menuntut penyusunan dokumen *Masterplan*, tetapi juga strategi berkelanjutan untuk mengatasi tantangan tersebut. Bagi Kota Bandar Lampung, hal ini menjadi penting karena sebagai ibu kota provinsi, implementasi *smart city* harus mampu menjawab persoalan lokal, memperkuat daya saing regional, serta menghadirkan manfaat nyata bagi masyarakat. Oleh karena itu, pembahasan berikutnya akan difokuskan pada *Smart City* Bandar Lampung yang menjadi konteks utama penelitian ini.

2.4.3 *Smart City* Kota Bandar Lampung

Implementasi *Smart City* di Kota Bandar Lampung merupakan bagian dari program nasional *Gerakan Menuju 100 Smart City* yang diluncurkan oleh pemerintah sejak tahun 2017. Kota Bandar Lampung termasuk salah satu daerah yang memperoleh pendampingan intensif melalui kegiatan Bimbingan Teknis (Bimtek) *Smart City* yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat. Proses pendampingan tersebut menghasilkan penyusunan *Masterplan Smart City* yang terdokumentasi dalam Buku I

sampai dengan Buku IV. Dokumen masterplan ini berfungsi sebagai pedoman resmi bagi pemerintah daerah dalam merancang arah kebijakan, visi, dan misi pembangunan kota, serta dalam menetapkan program-program unggulan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Dengan adanya masterplan tersebut, implementasi *Smart City* di Kota Bandar Lampung diharapkan dapat berjalan secara terarah, terintegrasi, dan berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan serta karakteristik daerah.

Visi besar *Smart City* Bandar Lampung adalah “Terwujudnya Kota Bandar Lampung sebagai pusat distribusi komoditas yang cerdas, inovatif, dan berdaya saing untuk mencapai kemakmuran rakyat.” Visi tersebut dijabarkan ke dalam tujuh misi utama, yaitu:

Tabel 5 Visi Misi *Smart City* Kota Bandar Lampung

Visi	<i>Terwujudnya Kota Bandar Lampung sebagai pusat distribusi komoditas yang cerdas, inovatif, dan berdaya saing untuk mencapai kemakmuran rakyat.</i>
Bandar Lampung	Meliputi wilayah dan seluruh isinya. Artinya Kota Bandar Lampung dan semua warganya yang berada dalam suatu kawasan dengan batas-batas tertentu yang berkembang sejak tahun 1682 hingga sekarang.
Pusat Distribusi Komoditas	Kota Bandar Lampung merupakan Ibukota Provinsi Lampung yang sekaligus menjadi pintu gerbang utama jalur distribusi orang dan barang dari dan menuju ke Pulau Jawa sehingga menjadi pusat distribusi komoditas yang dihasilkan dari Pulau Jawa maupun Pulau Sumatera. Hal ini didukung oleh adanya pelabuhan barang dan penyeberangan orang. Selain itu Kota Bandar Lampung memiliki sektor sekunder unggulan di bidang industri pengolahan.
Cerdas	Terwujudnya Kota Bandar Lampung sebagai kota cerdas dalam mengelola sumber daya yang ada dengan efektif dan efisien memanfaatkan ilmu pengetahuan, data dan teknologi untuk mempercepat pencapaian kemakmuran masyarakat.
Inovatif	Artinya Pemerintah dan masyarakat mampu berkreasi menciptakan dan melaksanakan program kerja/kegiatan baru khususnya di bidang ekonomi untuk meningkatkan ketercapaian kemakmuran masyarakat memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
Berdaya Saing	Artinya Penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna dan menjaga pertumbuhan ekonomi yang stabil pasca pandemi COVID-19 dengan.
Makmur	Artinya masyarakat yang mampu memenuhi kebutuhan dasar secara ekonomi dan sosial.

Visi	<i>Terwujudnya Kota Bandar Lampung sebagai pusat distribusi komoditas yang cerdas, inovatif, dan berdaya saing untuk mencapai kemakmuran rakyat.</i>
Ekonomi untuk Kemakmuran Rakyat	Ekonomi atau usaha yang dilakukan oleh rakyat kebanyakan yang dengan secara swadaya mengelola sumber daya ekonomi apa saja yang dapat diusahakan dan dikuasainya dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran.

Sumber: Pemerintah Kota Bandar Lampung (2020), Masterplan Smart City Kota Bandar Lampung.

Visi dan misi Pada Tabel 5, memperlihatkan bahwa pembangunan *Smart City* di Bandar Lampung tidak hanya berorientasi pada digitalisasi teknis, tetapi juga strategi menyeluruh yang menyentuh aspek *Governance*, ekonomi, *Branding*, lingkungan, dan pelayanan publik.

Hasil Bimbingan Teknis *Smart City* yang tertuang dalam *Masterplan Smart City* (Buku I–IV, 2022) menetapkan sejumlah *quick wins* atau program prioritas jangka pendek yang dirancang untuk memberikan dampak langsung bagi masyarakat. Di antara berbagai program tersebut, terdapat dua *quick wins* yang paling relevan dengan fokus penelitian ini, yaitu penyediaan *WiFi* publik di ruang terbuka publik sebagai infrastruktur digital dasar yang berfungsi menghubungkan masyarakat dengan berbagai layanan digital pemerintah, serta pemasangan *WiFi* pada titik-titik strategis kota. Lokasi strategis tersebut meliputi Pulau Pasaran sebagai ikon kawasan nelayan, pusat kota, kawasan UMKM, serta berbagai ruang publik lainnya. Penetapan lokasi ini menunjukkan bahwa program *WiFi* publik tidak hanya diposisikan sebagai fasilitas pendukung, tetapi sebagai instrumen strategis dalam mendorong aksesibilitas layanan digital, aktivitas ekonomi, dan interaksi sosial masyarakat dalam kerangka pengembangan *Smart City* Kota Bandar Lampung.

Tabel 6 Analisis Perilaku dan Harapan Masyarakat dan Stakeholder Daerah

DIMENSI SMART CITY	BENTUK HARAPAN
<i>Smart Governance</i>	• Sosialisasi dan persiapan biaya oleh pemda • Masih adanya PNS yang belum dapat melakukan <i>updating</i> data melalui aplikasi di internet • Digitalisasi pelayanan gaji sehingga kedepannya memudahkan para pegawai untuk pengamprahan gaji • Fasilitas kantor pelayanan di tingkat kelurahan yang kurang memadai • Pengurusan kelengkapan dokumen kependudukan (e-KTP, KK, Surat Keterangan datang/pindah, akta kelahiran/kematian, akta perceraian dll) • masih mengalami kesulitan dikarenakan kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen tersebut. • Perlu dibangun jaringan <i>wifi 4G</i> di distrik agar masyarakat lebih banyak yang bisa mengakses internet dengan lancar • Masyarakat di Kota Bandar Lampung rata-rata sudah memiliki ponsel pintar sehingga perlu dukungan infrastruktur yang memadai (jaringan internet) • Masih banyaknya wilayah yang terendam banjir ketika curah hujan tinggi • Masih kurang optimalnya monitoring dan evaluasi pada pelaksanaan kegiatan unit kerja terkait dengan mekanisme perencanaan dan pengawasan
<i>Smart Branding</i>	• Perlu dibangun jaringan <i>wifi 4G</i> di di destinasi pariwisata agar masyarakat lebih banyak yang bisa mengakses internet dengan lancar • Akses jalan ke destinasi pariwisata yang belum memadai • Sebagian besar pelaku usaha sangat antusias dengan adanya aplikasi BKPM, namun sebagian lainnya terutama dari pelaku usaha UMKM belum semuanya

DIMENSI SMART CITY	BENTUK HARAPAN
	mengerti dan mampu mengoperasikan sistem OSS tersebut.

Sumber: Kertas Kerja Analisis Masa Depan, Bimtek 1 Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan Tabel 6, terlihat bahwa harapan masyarakat dan stakeholder daerah sangat berkaitan dengan kebutuhan penguatan infrastruktur digital, khususnya akses internet yang memadai. Pada dimensi *Smart Governance*, terdapat kebutuhan peningkatan kapasitas aparatur, digitalisasi layanan administrasi, serta dukungan jaringan internet yang stabil. Sementara itu, pada dimensi *Smart Branding*, akses *WiFi* di destinasi pariwisata dan kawasan UMKM dipandang sebagai faktor penting dalam meningkatkan daya tarik dan daya saing daerah.

Dengan demikian, *Quick Wins* berupa penyediaan *WiFi* publik tidak hanya bersifat teknis, tetapi memiliki implikasi strategis dalam memperkuat *Smart Governance* melalui peningkatan akses layanan digital, transparansi, dan partisipasi masyarakat, sekaligus mendukung *Smart Branding* melalui penguatan identitas kota modern, peningkatan daya tarik wisata, serta pemberdayaan UMKM. Hal ini menegaskan bahwa pengembangan *WiFi* publik merupakan bagian integral dari strategi *Smart City* Kota Bandar Lampung, bukan sekadar program infrastruktur biasa.

Sebagai bentuk implementasi konkret dari strategi tersebut, pelaksanaan program *WiFi* publik di Kota Bandar Lampung dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) sebagai bagian dari kebijakan pembangunan digital dalam kerangka *smart city*. Berdasarkan data Diskominfo, hingga tahun 2024 telah tersedia 44 titik *WiFi* publik yang tersebar di berbagai lokasi strategis, seperti lingkungan Sekretariat Pemerintah Kota, kantor dinas, kawasan pesisir Pulau Pasaran, serta sejumlah ruang publik. Seluruh titik tersebut dapat diakses tanpa kata

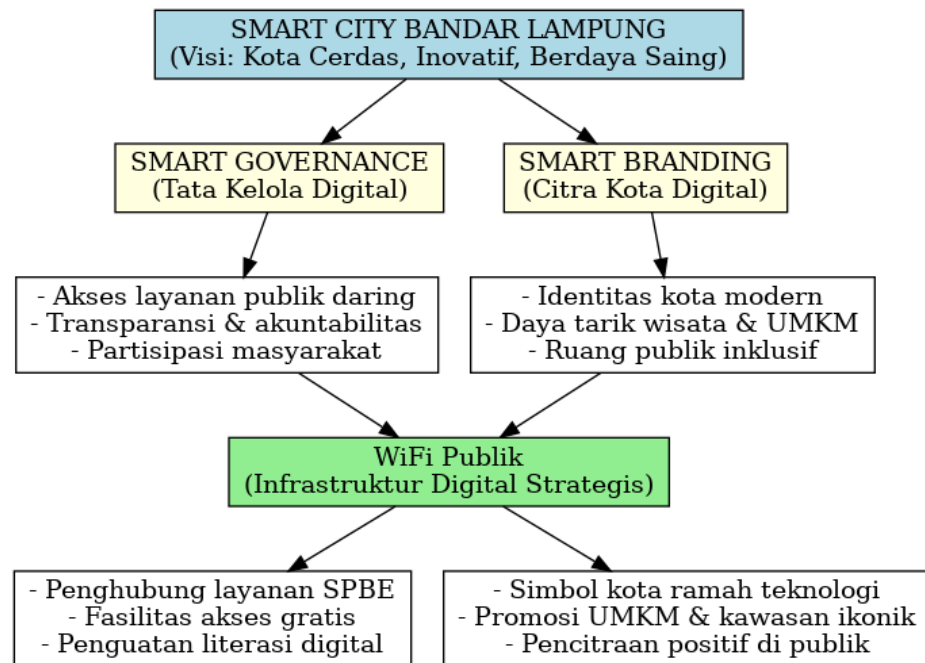
sandi (*Open Access*), namun pemanfaatannya belum sepenuhnya merata di kalangan masyarakat.

Sebagian besar titik *WiFi* publik masih berlokasi di area pemerintahan yang penggunaannya lebih difokuskan untuk mendukung kegiatan internal, seperti administrasi dan pelayanan publik. Sementara itu, titik *WiFi* di ruang terbuka publik jumlahnya masih terbatas, sehingga tidak seluruh masyarakat dapat menikmati akses internet secara luas. Kondisi ini menunjukkan bahwa kesenjangan pemanfaatan *WiFi* publik bukan disebabkan oleh rendahnya minat masyarakat, melainkan oleh ketimpangan distribusi infrastruktur dan perbedaan fungsi penggunaan antar lokasi.

Selain itu, koordinasi lintas sektor dan mekanisme pemantauan (monitoring) terhadap efektivitas penggunaan jaringan juga belum optimal. Akibatnya, sebagian fasilitas *WiFi* publik belum memberikan kontribusi maksimal terhadap peningkatan pelayanan publik digital dan literasi masyarakat. Dengan demikian, permasalahan utama dalam pelaksanaan program *WiFi* publik di Kota Bandar Lampung bukan terletak pada aspek teknis semata, tetapi pada strategi pengelolaan dan pemerataan akses infrastruktur digital agar lebih inklusif dan berkeadilan.

Mengacu pada Badan Standarisasi Nasional (2019) tentang *Indikator Kota Cerdas* serta dokumen *Masterplan Smart City* Kota Bandar Lampung, pengembangan *WiFi* publik memiliki keterkaitan langsung dengan dua dimensi utama, yakni *Smart Governance* dan *Smart Branding*. Dalam konteks *Smart Governance*, *WiFi* publik menjadi sarana untuk memperkuat akses informasi, transparansi, dan percepatan layanan publik berbasis digital yang turut mendorong partisipasi masyarakat secara daring. Sedangkan dalam konteks *Smart Branding*, ketersediaan *WiFi* publik di ruang terbuka membentuk citra positif Kota Bandar Lampung sebagai kota modern, inovatif, dan ramah teknologi

yang mendukung kegiatan ekonomi kreatif, wisata, dan partisipasi masyarakat digital.



Gambar 4 Posisi WiFi Publik dalam Smart City Bandar Lampung

Sumber: Data primer diolah peneliti (2025).

Dengan demikian, Pada Gambar 4 dapat disimpulkan bahwa *WiFi* publik merupakan bagian penting dari strategi *Smart City* di Kota Bandar Lampung. Program ini berperan penting dalam memperluas akses digital masyarakat, memperkuat transparansi, serta mempercepat layanan publik berbasis teknologi sebagai wujud penerapan *Smart Governance*. Pada saat yang sama, keberadaan *WiFi* publik juga mendukung dimensi *smart branding* dengan membentuk citra kota yang modern, inklusif, dan ramah teknologi. Namun, efektivitasnya masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan infrastruktur, kualitas jaringan yang belum stabil, rendahnya literasi digital masyarakat, serta koordinasi kelembagaan yang belum optimal. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara penyediaan infrastruktur digital dengan tingkat pemanfaatan aktual oleh masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya

mengkaji secara komprehensif “Strategi Pengembangan *WiFi* Publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung” sebagai langkah konkret untuk memperkuat implementasi *Smart City* yang berkelanjutan.

2.4.4 Program *WiFi* Publik Kota Bandar Lampung

Program *WiFi* publik merupakan salah satu inisiatif strategis Pemerintah Kota Bandar Lampung dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan informasi dan teknologi digital. Penyediaan jaringan internet gratis ini dirancang untuk mendukung pemerataan akses informasi, memperkuat literasi digital masyarakat, serta mempermudah akses terhadap berbagai layanan publik berbasis elektronik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah. Dalam konteks transformasi digital, *WiFi* publik diposisikan sebagai infrastruktur dasar yang berperan penting dalam menjembatani kesenjangan akses teknologi antara kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan ekonomi dan mereka yang telah memiliki akses internet pribadi. Program ini dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung melalui Bidang *E-Government* sebagai bagian dari upaya sistematis dalam mempercepat implementasi digitalisasi layanan publik dan pengembangan *Smart City*.

Pelaksanaan program *WiFi* publik di Kota Bandar Lampung dilakukan melalui kerja sama antara pemerintah daerah dengan penyedia layanan internet (*Internet Service Provider/ISP*). Kerja sama ini bertujuan untuk menjamin ketersediaan jaringan internet yang dapat diakses secara terbuka oleh masyarakat di berbagai fasilitas umum dan ruang terbuka publik. Penyediaan layanan dilakukan melalui pemasangan perangkat jaringan, seperti *access point* dan perangkat pendukung lainnya, serta integrasi sistem yang memungkinkan pengguna mengakses jaringan secara langsung tanpa prosedur yang rumit. Penentuan lokasi pemasangan titik *WiFi* publik didasarkan pada sejumlah pertimbangan,

antara lain kebutuhan wilayah, tingkat mobilitas masyarakat, kepadatan aktivitas sosial dan ekonomi, serta fungsi strategis fasilitas publik tersebut. Dengan demikian, program *WiFi* publik diharapkan mampu menjangkau masyarakat secara lebih merata dan tepat sasaran.

Untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai implementasi program *WiFi* publik di Kota Bandar Lampung, berikut disajikan tabel sebaran lokasi titik *WiFi* publik yang dikelola oleh Pemerintah Kota Bandar Lampung. Tabel 7 ini memuat informasi mengenai distribusi titik *WiFi* pada berbagai lokasi strategis, seperti ruang terbuka publik, pusat aktivitas masyarakat, kawasan UMKM, serta fasilitas pelayanan umum. Penyajian tabel ini bertujuan untuk menunjukkan upaya pemerintah daerah dalam mendistribusikan akses internet secara merata, sekaligus menjadi dasar dalam menganalisis keterjangkauan layanan *WiFi* publik bagi masyarakat di berbagai wilayah kota.

Tabel 7 Daftar *WiFi* Area Publik Di Kota Bandar Lampung

No	Daftar Wifi Area Publik	Jumlah Access Point (AP)	Min Bandwidth
1.	Lobby Lift <i>Comment Center</i> Lt.2	1	20
2.	Selasar (Lorong) <i>Comment Center</i> Lt.2	1	20
3.	Ruang <i>Comment Center</i> Lt.2	1	20
4.	Lobby Inspektorat Lt.2	1	20
5.	Selasar Ruang Walikota Lt.3	1	20
6.	Selasar Ruang Wakil Walikota Lt.3	1	20
7.	Ruang Aula Lt.4 (Semergo) <i>Wifi</i> 1	1	20
8.	Ruang Aula Lt.4 (Semergo) <i>Wifi</i> 2	1	20
9.	Gedung Baru Pelayanan Satu Atap (Depan DPMTSP Lt.2)	1	20
10.	Gedung Baru Pelayanan Satu Atap (Depan Mesin ATM Lt.2)	1	20
11.	Gedung Baru Pelayanan Satu Atap (Depan Ruang Bermain Anak Lt.2)	1	20

No	Daftar Wifi Area Publik	Jumlah Access Point (AP)	Min Bandwidth
12.	Gedung Baru Pelayanan Satu Atap (Ruang Kasda Lt.2)	1	20
13.	Gedung Baru Pelayanan Satu Atap (Ruang BAPPEDA Lt.7)	1	20
14.	Gedung Baru Pelayanan Satu Atap (Depan Ruang BAPPEDA Lt.7)	1	20
15.	Gedung Gd. Pepadun Selasar ruang rapat asisten Lt.2	1	20
16.	Gedung Pepadun Lobby Lt.3	1	20
17.	Gedung Sai Batin Ruang Wartawan Lt.1 Wifi 1	1	20
18.	Gedung Sai Batin Ruang Wartawan Lt.1 Wifi 2	1	20
19.	Gedung Sai Batin Ruang Rapat Lt.3	1	20
20.	Pos Jaga Satpol PP	1	20
21.	Dinas Perhubungan	1	20
22.	Masjid Al-Furqon	1	20
23.	Taman Lungsir	1	20
24.	Pulau Pasaran (Rumah Pak Toto)	1	20
25.	Pulau Pasaran (Rumah Pak Haji Waskara)	1	20
26.	Pulau Pasaran (Rumah Pak Marta)	1	20
27.	Pulau Pasaran (Rumah Pak Hasanuddin)	1	20
28.	Pulau Pasaran (Rumah Pak Haji Warjana)	1	20
29.	Pulau Pasaran (Rumah Pak Haji Warno)	1	20
30.	Pulau Pasaran (Rumah Pak Asmara)	1	20
31.	Lapangan Kalpataru (Pendopo Depan Kantor Kecamatan)	1	20
32.	Lapangan Kalpataru (Taman Bermain)	1	20
33.	Dinas Pariwisata	1	20
34.	Kantor Perpustakaan Daerah Kota Bandar Lampung	1	20
35.	Kelurahan Gunung Sari	1	20
36.	Pospol Bundaran Gajah	1	20
37.	Ambulance Bundaran Gajah	1	20
38.	Mushola Taman Gajah Enggal	1	20

No	Daftar Wifi Area Publik	Jumlah Access Point (AP)	Min Bandwidth
39.	Taman Gajah Enggal	1	20
40.	Taman BI	1	20
41.	Pintu Masuk UIN Raden Intan Lampung	1	20
42.	Gedung PKK Saburai	1	20
43.	Taman UMKM Bung Karno Pahoman Wifi 1	1	20
44.	Taman UMKM Bung Karno Pahoman Wifi 2	1	20
JUMLAH		44	880

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung, 2025

Program *WiFi* publik memiliki peran yang signifikan dalam mendukung berbagai aktivitas masyarakat, khususnya di bidang pendidikan, ekonomi, dan pelayanan publik digital. Masyarakat memanfaatkan jaringan *WiFi* publik untuk mengakses informasi, berkomunikasi secara daring, serta menggunakan berbagai layanan pemerintahan berbasis elektronik. Dalam bidang pendidikan, *WiFi* publik dimanfaatkan oleh pelajar dan mahasiswa untuk mengakses materi pembelajaran, mengerjakan tugas sekolah, dan mendukung proses belajar mandiri. Sementara itu, bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), keberadaan *WiFi* publik membantu memperluas pemasaran digital, mempermudah komunikasi dengan konsumen, serta mendukung pengelolaan usaha secara daring. Kondisi ini menunjukkan bahwa program *WiFi* publik tidak hanya berfungsi sebagai sarana akses internet, tetapi juga berkontribusi terhadap penguatan aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat.

Pemerintah Kota Bandar Lampung secara berkelanjutan melakukan evaluasi terhadap kualitas dan keberlangsungan program *WiFi* publik guna memastikan layanan dapat berjalan secara optimal. Evaluasi dilakukan melalui pemantauan teknis jaringan, penanganan gangguan

koneksi, serta perbaikan dan pemeliharaan perangkat jaringan yang dilaksanakan bersama mitra penyedia layanan internet. Selain aspek teknis, evaluasi juga mencakup penyesuaian kapasitas jaringan dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Upaya perbaikan berkelanjutan ini menjadi langkah penting dalam menjaga efektivitas program *WiFi* publik sebagai infrastruktur pendukung layanan digital pemerintah, sekaligus sebagai bagian integral dari strategi pengembangan *Smart City* di Kota Bandar Lampung.

2.5 Kerangka Pikir

Penelitian ini berangkat dari fenomena implementasi *Smart City* di Kota Bandar Lampung, khususnya penyediaan *WiFi* publik sebagai salah satu instrumen pendukung layanan digital. Meskipun program *WiFi* publik telah berjalan sejak 2019 dan menghasilkan 44 titik akses gratis hingga tahun 2025, pemanfaatannya masih belum optimal. Rendahnya literasi digital, kualitas jaringan yang belum stabil, serta minimnya sosialisasi menyebabkan pemanfaatan *WiFi* publik belum sejalan dengan tujuan *Smart Governance* dan *Smart Branding* yang dicanangkan dalam *Masterplan Smart City* Kota Bandar Lampung. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan infrastruktur digital dan nilai manfaat yang dirasakan masyarakat, sehingga diperlukan analisis strategis terhadap bagaimana Diskominfo mengembangkan program ini.

Untuk menganalisis permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan kerangka teori *Public Value Strategic Triangel* yang dikemukakan oleh Moore (1995), yang menekankan tiga unsur utama, yaitu *public value*, *legitimacy and support*, dan *operational capacity*. Ketiga unsur ini digunakan untuk melihat secara komprehensif bagaimana program *WiFi* publik dikembangkan dan dijalankan sebagai bagian dari strategi pengembangan *smart city*.

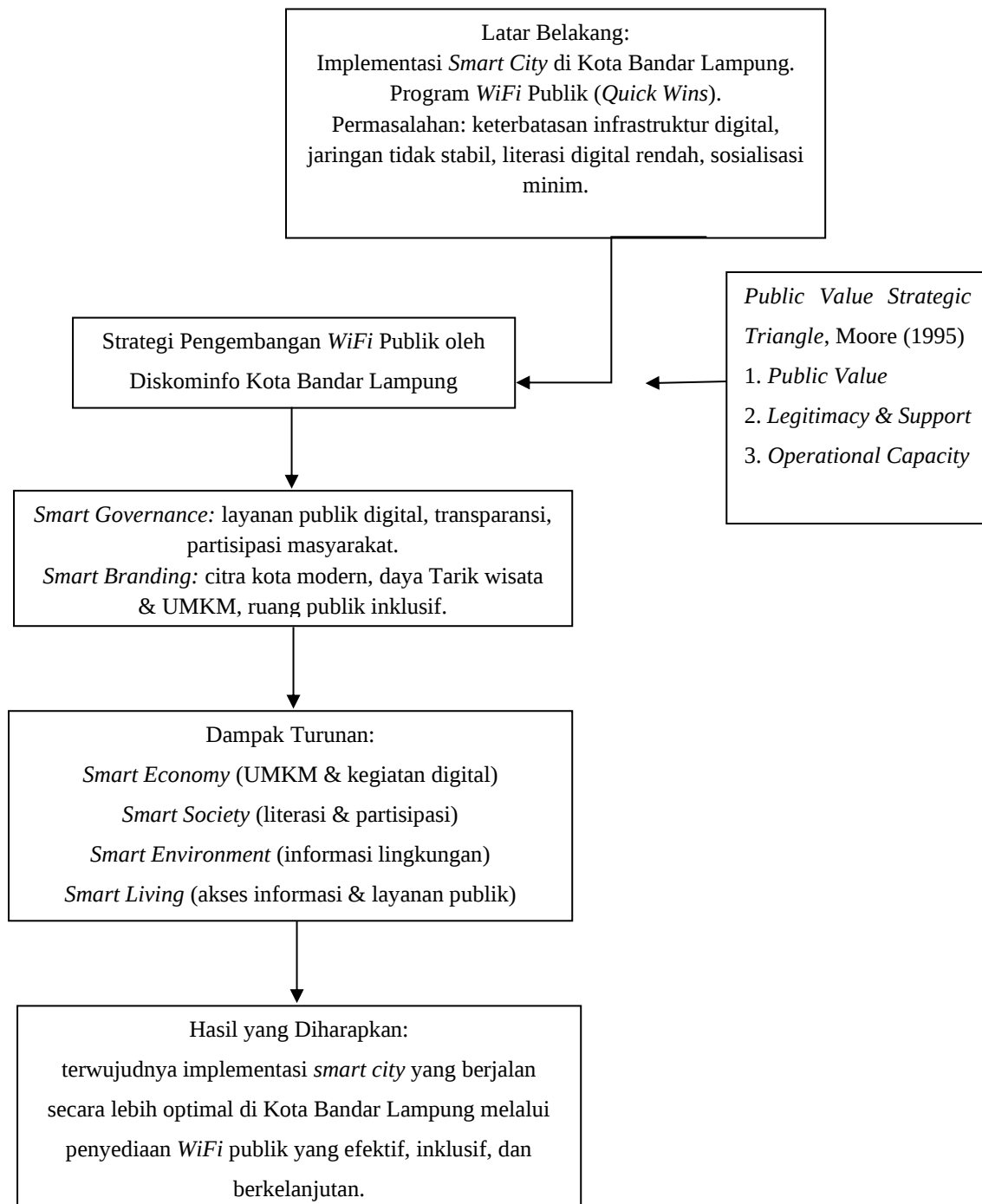
Pertama, unsur *Public Value* digunakan untuk menilai apakah penyediaan *WiFi* publik mampu menciptakan nilai nyata bagi masyarakat, seperti akses internet gratis, kemudahan layanan digital pemerintah, peningkatan literasi digital, dan

dukungan terhadap aktivitas ekonomi digital masyarakat dan UMKM. Kedua, unsur *Legitimacy & Support* menganalisis bagaimana dukungan kebijakan, regulasi, anggaran, serta penerimaan masyarakat memperkuat keberlangsungan program. Dalam konteks ini, *Masterplan Smart City*, SPBE, serta komitmen pemerintah kota menjadi indikator legitimasi penting. Ketiga, unsur *Operational Capacity* memeriksa kemampuan Diskominfo dalam menyediakan, mengelola, dan menjaga kualitas infrastruktur *WiFi* publik, termasuk kapasitas teknis jaringan, kualitas SDM, pola kerja sama, serta ketersediaan anggaran.

Selanjutnya, karena nilai publik tidak hanya dibentuk dari sisi pemerintah, penelitian ini juga memasukkan perspektif pengguna (masyarakat umum dan UMKM) sebagai bagian dari unsur *Public Value*. Perspektif pengguna sangat penting untuk menilai apakah *WiFi* publik benar-benar digunakan dan memberi manfaat dalam aktivitas harian, seperti belajar, bekerja, akses layanan publik daring, promosi UMKM, serta kegiatan sosial. Dengan demikian, pengalaman pengguna tidak menjadi teori terpisah, tetapi dimaknai sebagai bagian dari penciptaan nilai publik sebagaimana ditekankan Moore (1995) dan diperkuat oleh Meynhardt (2009) bahwa nilai publik terbentuk dari persepsi, pengalaman, dan kebutuhan Masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Melalui alur pikir tersebut, kerangka penelitian ini menghubungkan konteks *Smart City*, strategi pemerintah (Diskominfo), dan perspektif pengguna ke dalam satu sistem analisis yang utuh. Nilai publik menjadi *Outcome* utama, sedangkan *WiFi* publik menjadi instrumen strategis yang menengahi hubungan antara kapasitas organisasi, dukungan kebijakan, dan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, kerangka pikir penelitian, Pada Gambar 5 tersebut membantu menjelaskan bagaimana strategi pengembangan *WiFi* publik dijalankan serta implikasinya terhadap terwujudnya implementasi *smart city* yang berjalan secara lebih optimal di Kota Bandar Lampung melalui penyediaan *WiFi* publik yang efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

Alur pikir penelitian ini dapat digambarkan dalam kerangka pikir berikut



Gambar 5 Kerangka Pikir Penelitian

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2025.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berupaya memahami fenomena secara mendalam berdasarkan perspektif subjek penelitian, bukan melalui pengukuran data dalam bentuk angka-angka statistik. Fokus penelitian diarahkan pada upaya menggambarkan realitas yang terjadi di lapangan secara apa adanya sesuai dengan konteks penelitian. Menurut Moleong (2019) penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Dengan demikian, peneliti dapat menggali makna, pandangan, dan pengalaman informan secara komprehensif.

Tipe deskriptif digunakan dalam penelitian ini karena bertujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis dan faktual mengenai strategi pengembangan penyediaan *WiFi* publik di Kota Bandar Lampung. Penelitian ini tidak berfokus pada pengujian hipotesis, melainkan pada upaya menggambarkan kondisi, proses, serta karakteristik strategi yang diterapkan oleh pemerintah daerah dalam penyediaan layanan *WiFi* publik. Menurut Nazir (2014) penelitian deskriptif dimaksudkan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diteliti.

Pemilihan tipe penelitian ini didasarkan pada kebutuhan untuk menjelaskan bagaimana Diskominfo Kota Bandar Lampung merumuskan, melaksanakan, dan mengelola strategi pengembangan *Smart City*, serta hambatan dan peluang yang muncul dalam penerapannya. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini

tidak hanya memotret kondisi yang ada, tetapi juga menginterpretasikan strategi tersebut menggunakan kerangka *Strategic Triangle* dari Moore (1995), yang mencakup aspek nilai publik, legitimasi dan dukungan, serta kapasitas operasional. Dengan demikian, analisis strategi dalam penelitian ini diarahkan untuk memahami peran *WiFi* publik sebagai instrumen pendukung dalam penciptaan nilai publik dan percepatan pembangunan *Smart City*.

3.2 Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2019) fokus penelitian merupakan batasan yang jelas dan tegas mengenai objek kajian yang diteliti, sehingga seluruh proses penelitian dapat berjalan secara terarah, sistematis, dan mendalam, serta tidak melebar ke luar konteks permasalahan yang telah ditetapkan. Fokus penelitian menjadi elemen penting karena berfungsi untuk mempersempit lingkup kajian agar peneliti tidak kehilangan arah dalam mengkaji fenomena yang diteliti. Selain itu, fokus penelitian juga berperan dalam menghubungkan secara konsisten antara rumusan masalah dengan tujuan penelitian, sehingga setiap tahapan penelitian memiliki keterkaitan yang jelas. Dengan adanya fokus penelitian yang terdefinisi dengan baik, data yang diperoleh diharapkan benar-benar relevan, sesuai dengan kebutuhan analisis, dan mampu mendukung pencapaian tujuan penelitian secara optimal.

Creswell (2014) juga menekankan bahwa fokus penelitian memiliki peran penting sebagai pemandu bagi peneliti dalam seluruh proses pengumpulan data dan analisis data, khususnya dalam penelitian kualitatif yang pada dasarnya bersifat luas, fleksibel, dan terbuka terhadap berbagai kemungkinan temuan di lapangan. Dalam konteks tersebut, keberadaan fokus penelitian membantu peneliti untuk tetap berada pada jalur kajian yang telah ditetapkan, sehingga proses penelitian tidak berkembang secara tidak terkendali. Dengan adanya fokus penelitian yang jelas, peneliti dapat mengarahkan perhatian dan atensi secara lebih terfokus pada aspek-aspek tertentu dari fenomena yang diteliti, sehingga data yang dikumpulkan menjadi lebih relevan, mendalam, dan sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai.

Berdasarkan pemahaman tersebut, penelitian ini menetapkan fokus pada strategi pengembangan *Smart City* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandar Lampung, dengan menempatkan penyediaan *WiFi* publik sebagai salah satu instrumen pendukung dalam peningkatan layanan digital dan aksesibilitas masyarakat. Pemilihan fokus ini didasarkan pada peran *WiFi* publik sebagai *quick wins Smart City* yang dapat memperkuat layanan pemerintahan berbasis elektronik, mendukung aktivitas sosial-ekonomi masyarakat, serta meningkatkan konektivitas digital di ruang publik.

Untuk menganalisis fokus tersebut, penelitian ini menggunakan teori *Strategic Triangle* yang diperkenalkan oleh Moore (1995). Teori ini memandang bahwa suatu strategi publik yang efektif harus memenuhi tiga komponen utama, yaitu:

1. Nilai Publik (*Public Value*)

Mengkaji manfaat yang dihasilkan Diskominfo melalui penyediaan *WiFi* publik, terutama dalam memperluas akses informasi, mendukung aktivitas pendidikan dan ekonomi, serta meningkatkan kualitas layanan publik digital sebagai bagian dari pengembangan *Smart City*.

2. Legitimasi dan Dukungan (*Legitimacy and Support*)

Menilai sejauh mana program penyediaan *WiFi* publik memperoleh dukungan kebijakan, anggaran, regulasi, dan penerimaan masyarakat, sehingga strategi *Smart City* dapat dijalankan secara berkelanjutan.

3. Kapasitas Operasional (*Operational Capacity*)

Mengkaji kemampuan Diskominfo dalam mengelola infrastruktur *WiFi* publik, mencakup aspek SDM, teknologi, jaringan, anggaran, dan pola koordinasi kelembagaan untuk mendukung implementasi *Smart City*.

Selain melihat perspektif pemerintah sebagai penyelenggara program, penelitian ini juga mengidentifikasi pengalaman dan persepsi pengguna layanan *WiFi* publik, baik dari kalangan masyarakat umum maupun pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Pendekatan ini dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai nilai publik yang terbentuk dari keberadaan *WiFi* publik di ruang terbuka Kota Bandar Lampung. Persepsi

pengguna dianalisis sebagai bagian dari penilaian *public value*, khususnya yang berkaitan dengan aspek aksesibilitas layanan, tingkat kemanfaatan, kenyamanan penggunaan, serta dampak *WiFi* publik terhadap aktivitas sehari-hari masyarakat, seperti kegiatan pendidikan, komunikasi, dan aktivitas ekonomi. Dengan demikian, perspektif pengguna menjadi elemen penting dalam menilai sejauh mana program *WiFi* publik mampu memberikan manfaat nyata dan relevan bagi masyarakat sebagai penerima layanan.

Dengan demikian, fokus penelitian ini diarahkan untuk menjawab pertanyaan mengenai bagaimana strategi pengembangan *Smart City* dijalankan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung melalui program penyediaan *WiFi* publik di ruang terbuka. Selain itu, penelitian ini juga berupaya mengidentifikasi berbagai tantangan yang muncul dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengelolaan layanan *WiFi* publik tersebut. Lebih lanjut, penelitian ini menelaah sejauh mana strategi yang diterapkan mampu menciptakan nilai publik (*public value*) bagi masyarakat, baik dalam bentuk peningkatan aksesibilitas layanan digital, kemudahan memperoleh informasi, maupun dampaknya terhadap aktivitas sosial, pendidikan, dan ekonomi masyarakat Kota Bandar Lampung.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan aspek penting dalam penelitian kualitatif karena menentukan konteks sosial, institusional, dan kebijakan dari fenomena yang diteliti. Penentuan lokasi yang tepat akan membantu peneliti memahami permasalahan secara lebih mendalam dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Menurut Sugiyono (2023) penentuan lokasi penelitian harus dilakukan secara sengaja (*purposive*) dengan mempertimbangkan relevansi objek penelitian terhadap permasalahan yang dikaji serta tingkat aksesibilitas peneliti dalam memperoleh data yang dibutuhkan.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandar Lampung yang beralamat di Jl. Dr.Susilo No.2 Bandar Lampung, Kota Bandar Lampung.

Pemilihan lokasi ini didasarkan pada alasan sebagai berikut:

1. Kelembagaan

Diskominfo merupakan instansi pemerintah daerah yang secara langsung bertanggung jawab dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program penyediaan *WiFi* publik sebagai bagian dari implementasi *Smart City*.

2. Program Strategis

WiFi publik ditetapkan sebagai salah satu *quick wins* dalam dimensi *Smart Governance* dan *Smart Branding* berdasarkan hasil Bimtek *Smart City*, sehingga Diskominfo menjadi pusat pelaksana kebijakan ini.

3. Relevansi Penelitian

Fokus penelitian mengenai strategi pengembangan *WiFi* publik menuntut analisis mendalam terhadap peran Diskominfo, baik dalam aspek perencanaan, pengelolaan, maupun integrasinya dengan program *Smart City* lainnya.

4. Aksesibilitas Data

Peneliti memiliki kesempatan untuk mengakses data primer melalui wawancara dengan pejabat struktural, pejabat fungsional pranata *Smart City*, serta staf teknis di Diskominfo, sehingga memungkinkan eksplorasi yang lebih komprehensif.

Dengan demikian, Diskominfo Kota Bandar Lampung dipandang sebagai lokasi yang paling relevan dan strategis untuk menjawab rumusan masalah penelitian ini, khususnya mengenai strategi pengembangan penyediaan *WiFi* publik dalam mendukung *Smart City*.

3.4 Sumber Data

Data merupakan catatan atau kumpulan fakta yang diperoleh dari hasil pengamatan terhadap suatu fenomena penelitian, baik yang berbentuk angka, kata-kata, maupun dokumen tertulis yang relevan. Keberadaan data menjadi unsur penting karena berfungsi sebagai dasar dalam proses analisis dan penarikan kesimpulan penelitian. Dalam penelitian ini, sumber data yang

digunakan diklasifikasikan ke dalam dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder, yang masing-masing saling melengkapi untuk memperoleh gambaran yang utuh dan mendalam mengenai strategi pengembangan penyediaan *WiFi* publik di Kota Bandar Lampung

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian. Data ini dikumpulkan melalui kegiatan wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan yang berkaitan dengan penyediaan dan pemanfaatan *WiFi* publik. Data primer dianggap penting karena memberikan gambaran nyata mengenai kondisi aktual serta pengalaman langsung dari pihak-pihak yang terlibat.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan dan dokumen yang relevan dengan penelitian. Data ini dapat berupa buku, jurnal ilmiah, laporan penelitian terdahulu, maupun publikasi resmi dari instansi pemerintah. Data sekunder digunakan untuk memperkuat analisis dan memberikan landasan teoritis serta kontekstual terhadap temuan yang diperoleh dari lapangan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah penting dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data yang akurat dan relevan. Menurut Sugiyono (2023), teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan agar penelitian dapat menghasilkan temuan yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3.5.1 Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung di lapangan terhadap fenomena yang menjadi objek penelitian. Menurut Nasution (1988) (dalam Sugiyono, 2023),

observasi merupakan dasar dari semua ilmu pengetahuan karena melalui pengamatan, peneliti dapat memperoleh gambaran nyata dan faktual mengenai kondisi yang sebenarnya terjadi. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung kondisi titik-titik *WiFi* publik yang disediakan oleh Diskominfo Kota Bandar Lampung, meliputi ketersediaan dan kualitas infrastruktur jaringan, stabilitas koneksi, tingkat pemanfaatan oleh masyarakat di ruang terbuka publik, serta berbagai hambatan yang muncul dalam pelaksanaannya di lapangan. Melalui observasi ini, peneliti diharapkan dapat memperoleh data empiris yang mendukung analisis strategi pengembangan *WiFi* publik dalam kerangka pengembangan *Smart City*. observasi merupakan dasar dari semua ilmu pengetahuan karena peneliti dapat memperoleh gambaran nyata mengenai objek yang diteliti.

3.5.2 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui percakapan langsung antara peneliti dan informan dengan tujuan menggali informasi secara mendalam terkait fenomena yang diteliti. Menurut Moleong (2019) wawancara digunakan untuk memperoleh data kualitatif yang lebih komprehensif mengenai pengalaman, pandangan, serta strategi yang dijalankan oleh subjek penelitian. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti memiliki pedoman pertanyaan namun tetap memberi ruang bagi informan untuk menyampaikan informasi secara lebih luas dan mendalam. Informan dipilih secara *purposive* berdasarkan keterlibatan langsung mereka dalam pengelolaan dan pelaksanaan program *WiFi* publik di Kota Bandar Lampung, sehingga data yang diperoleh relevan untuk menganalisis strategi pengembangan *WiFi* publik dalam mendukung implementasi *Smart City*.

Tabel 8 Daftar Informan Penelitian

No	Informan	Nama Informan	Jumlah Informan	Informasi yang digali
1	Kepala Bidang <i>e-Government</i>	Fachrizal,S. Kom, M.Kom.	1	Informasi mengenai perencanaan strategis, kebijakan pengembangan <i>WiFi</i> publik, serta peran Diskominfo dalam mendukung <i>Smart City</i> .
2	<i>JF Muda (Smart City)</i>	Pranata (Smart City) Nila Agustina Zen, S.IP, M.IP.	1	Informasi mengenai kerangka <i>Smart City</i> dan SPBE yang mendasari pengembangan <i>WiFi</i> publik sebagai bagian dari transformasi layanan digital pemerintah daerah.
3	Staf Bidang <i>e-Government</i> (pengelola <i>WiFi</i> publik)	Mario Ariestama, S.T.	1	Informasi terkait pelaksanaan teknis penyediaan <i>WiFi</i> publik, pengelolaan jaringan, serta kendala operasional di lapangan.
4	Perwakilan UMKM pengguna <i>WiFi</i> public	1. Said 2. Leni 3. Mugi 4. Narto 5. Wati	5	Informasi mengenai pemanfaatan <i>WiFi</i> publik dalam mendukung aktivitas usaha, pemasaran digital, serta manfaat dan kendala yang dirasakan.
5	Perwakilan masyarakat umum pengguna <i>WiFi</i> public	1. Stefani 2. Tiara 3. Dedi 4. Aam 5. Putri	5	Informasi mengenai tingkat aksesibilitas, kenyamanan penggunaan, serta dampak <i>WiFi</i> publik terhadap aktivitas sehari-hari masyarakat.

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2025.

Berdasarkan Tabel 8, informan penelitian terdiri atas unsur pengambil kebijakan, pelaksana teknis, serta pengguna layanan. Komposisi ini menunjukkan bahwa penelitian tidak hanya melihat strategi dari perspektif pemerintah sebagai penyedia layanan, tetapi juga dari sisi masyarakat dan pelaku UMKM sebagai pengguna langsung *WiFi* publik. Pendekatan ini penting untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai perencanaan, implementasi, kendala teknis, serta dampak dan harapan terhadap keberlanjutan program.

Melalui wawancara tersebut, peneliti berupaya mengidentifikasi secara mendalam strategi yang telah dirumuskan dan diterapkan oleh pemerintah daerah dalam pengembangan program *WiFi* publik, termasuk tahapan perencanaan, mekanisme pelaksanaan, serta bentuk evaluasi yang dilakukan. Selain itu, wawancara juga diarahkan untuk menggali berbagai tantangan yang dihadapi, baik dari sisi teknis, kelembagaan, maupun sumber daya, serta hambatan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis untuk melihat peluang pengembangan dan perbaikan kebijakan ke depan, sehingga implementasi *Smart City* di Kota Bandar Lampung dapat berjalan lebih efektif, berkelanjutan, dan berorientasi pada penciptaan nilai publik.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang penting dalam penelitian kualitatif karena berfungsi melengkapi hasil wawancara dan observasi. Menurut Sugiyono (2023) dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu, baik berbentuk tulisan, gambar, maupun arsip resmi yang dapat dijadikan sumber informasi penelitian. Melalui dokumentasi, peneliti dapat menelusuri regulasi, laporan, maupun dokumen kebijakan yang relevan dengan fokus penelitian, sehingga data yang diperoleh lebih kaya, teruji, dan memiliki validitas yang tinggi.

Dalam konteks penelitian ini, teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder yang mendukung analisis strategi pengembangan *WiFi* publik di Kota Bandar Lampung. Dokumentasi dilakukan dengan menelusuri berbagai regulasi dan dokumen perencanaan yang menjadi dasar kebijakan penyelenggaraan layanan digital dan *Smart City*, antara lain Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 Tahun 2016, Dokumen *Masterplan Smart City* Kota Bandar Lampung (Buku I–IV),

serta Rencana Strategis Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung Tahun 2021–2026. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan SNI ISO 37122:2019 tentang Indikator Kota Cerdas sebagai acuan standar internasional untuk mengukur kinerja dan capaian kota cerdas. Melalui dokumen-dokumen tersebut, peneliti memperoleh gambaran mengenai landasan hukum, arah kebijakan, indikator kinerja, serta perencanaan dan pelaksanaan program *WiFi* publik sebagai bagian dari implementasi SPBE dan *Smart City* di Kota Bandar Lampung.

Tabel 9 Dokumen Penelitian

No	Dokumen	Substansi
1	Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)	Menjadi dasar hukum implementasi SPBE di instansi pemerintah, termasuk daerah
2	SNI ISO 37122:2019 tentang Indikator Kota Cerdas	Menyediakan standar indikator untuk mengukur kinerja kota cerdas secara global
3	Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 Tahun 2016	Menjadi dasar hukum penetapan nomenklatur, tugas, dan fungsi perangkat daerah bidang komunikasi dan informatika di tingkat provinsi serta kabupaten/kota, termasuk kewenangan Diskominfo dalam pengelolaan infrastruktur TIK, layanan akses internet, dan pengembangan layanan <i>e-Government</i> .
4	Dokumen <i>Masterplan Smart City</i> Kota Bandar Lampung (Buku I–IV)	Berisi arahan perencanaan, implementasi, dan evaluasi program <i>smart city</i> di Bandar Lampung
5	RENSTRA Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung Tahun 2021-2026	Menjadi dokumen perencanaan strategis perangkat daerah yang memuat arah kebijakan, program, dan kegiatan Diskominfo Kota Bandar Lampung dalam pengembangan infrastruktur TIK dan layanan digital, termasuk penyediaan akses internet gratis (<i>WiFi publik</i>) sebagai bagian dari implementasi SPBE dan <i>Smart City</i> .
6.	Dokumen Pengadaan Layanan Akses Internet antara Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung dengan PT <i>Queen Network</i>	Menunjukkan adanya hubungan kerja sama pengadaan jasa layanan akses internet (<i>bandwidth</i>) antara Diskominfo Kota Bandar Lampung dan pihak ketiga sebagai penyedia layanan <i>WiFi</i> publik. Dokumen ini

No	Dokumen	Substansi
		digunakan untuk menguatkan data hasil wawancara terkait pengelolaan teknis dan kerja sama penyediaan <i>WiFi</i> publik.

Sumber: Dikelola oleh Peneliti, 2025.

Berdasarkan Tabel 9, dokumen yang digunakan dalam penelitian ini mencakup berbagai aspek penting, mulai dari regulasi nasional sebagai dasar hukum, dokumen perencanaan strategis perangkat daerah, standar indikator kinerja kota cerdas, hingga dokumen teknis kerja sama pengadaan layanan akses internet. Keberagaman jenis dokumen tersebut menunjukkan bahwa analisis yang dilakukan tidak hanya berorientasi pada praktik di lapangan, tetapi juga mempertimbangkan kerangka normatif dan kebijakan yang melandasi penyelenggaraan program *WiFi* publik.

Komposisi dokumen ini memperlihatkan adanya keterkaitan antara kebijakan nasional, kebijakan daerah, serta implementasi teknis di tingkat operasional. Dengan demikian, penelitian ini tidak semata-mata bertumpu pada data empiris hasil wawancara, tetapi juga didukung oleh landasan normatif, administratif, dan perencanaan strategis yang relevan. Dukungan dokumentasi tersebut memperkuat validitas temuan penelitian serta memberikan dasar analitis yang lebih komprehensif dalam mengkaji strategi pengembangan *WiFi* publik sebagai bagian dari implementasi SPBE dan *Smart City* di Kota Bandar Lampung.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif pada dasarnya merupakan proses untuk menyusun, mengorganisasikan, dan menafsirkan data yang telah diperoleh sehingga mampu memberikan jawaban terhadap rumusan masalah. Menurut Miles & Huberman (2013), analisis data kualitatif dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.:

1. Reduksi Data

Reduksi data berarti proses memilih, memilah, dan menyederhanakan data yang sudah terkumpul dari wawancara, observasi, maupun dokumentasi. Dalam tahap ini peneliti berusaha untuk menyingkirkan informasi yang tidak relevan dengan fokus penelitian, sekaligus menekankan hal-hal yang dianggap penting. Misalnya, dari hasil wawancara dengan pihak Diskominfo, peneliti hanya mengambil bagian yang berkaitan dengan strategi penyediaan *WiFi* publik, bukan seluruh aktivitas dinas. Dengan cara ini, data menjadi lebih terarah sesuai dengan kerangka teori *Strategic Triangle* Moore (1995).

2. Penyajian Data

kerangka teori *Strategic Triangle* Moore (1995). Setelah data diringkaskan, langkah berikutnya adalah menyajikannya dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, ataupun bagan agar lebih mudah dipahami. Penyajian data ini membantu peneliti melihat hubungan antara informasi yang diperoleh, misalnya antara strategi yang direncanakan Diskominfo dengan hambatan implementasi yang muncul di lapangan. Dengan menyajikan data secara sistematis, pola dan kecenderungan tertentu dapat terlihat lebih jelas.

3. Penarikan dan Verifikasi Kesimpulan

Tahap terakhir adalah merumuskan kesimpulan dari data yang sudah disajikan. Kesimpulan yang dimaksud tidak serta-merta muncul sekali jadi, tetapi berkembang selama proses penelitian berlangsung. Hasil sementara selalu diverifikasi dengan cara membandingkan antara satu sumber data dengan sumber lain, atau yang dikenal dengan triangulasi. Misalnya, pernyataan pejabat Diskominfo dibandingkan dengan dokumen *Masterplan Smart City* dan hasil observasi langsung di lapangan. Dengan demikian, kesimpulan yang diperoleh lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Melalui tahapan tersebut, penelitian ini berupaya memperoleh gambaran komprehensif mengenai bagaimana Diskominfo Kota Bandar Lampung mengembangkan *Smart City* melalui penyediaan *WiFi* publik, serta sejauh

mana nilai publik yang tercipta dari keberadaan program tersebut. Kerangka *Strategic Triangle* Moore (1995), digunakan sebagai alat kategorisasi dan interpretasi data, sehingga setiap aspek nilai publik, dukungan kebijakan, serta kapasitas operasional dapat dianalisis secara mendalam dan sesuai konteks implementasi *Smart City* di Kota Bandar Lampung.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data dalam penelitian kualitatif, peneliti menggunakan empat kriteria *trustworthiness* sebagaimana dikemukakan oleh Lincoln & Guba (1985) yaitu *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*. Keempat kriteria ini digunakan agar data yang dihasilkan tidak hanya valid, tetapi juga dapat dipertanggungjawabkan secara akademis.

1. Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas berkaitan dengan sejauh mana hasil penelitian dapat dipercaya. Dalam penelitian ini, kredibilitas dijaga melalui triangulasi teknik dan sumber. Data diperoleh dari wawancara dengan informan Diskominfo, observasi lapangan pada titik *WiFi* publik, serta penelusuran dokumen resmi. Semua informasi dibandingkan dan dicek ulang sehingga menghasilkan temuan yang konsisten.

2. Keteralihan (*Transferability*)

Transferability mengacu pada sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan di konteks lain yang memiliki kondisi serupa. Untuk memenuhi kriteria ini, peneliti menyajikan deskripsi yang rinci dan mendetail mengenai latar belakang, lokasi, informan, serta proses penelitian. Dengan deskripsi yang lengkap, pembaca atau peneliti lain dapat menilai sendiri relevansi hasil penelitian ini jika diterapkan di daerah lain.

3. Kebergantungan (*Dependability*)

Dependability menekankan konsistensi proses penelitian dari awal hingga akhir. Untuk itu, setiap tahapan penelitian (mulai dari perumusan fokus, teknik pengumpulan data, hingga analisis) dijalankan secara sistematis

sesuai prosedur metodologi kualitatif. Catatan penelitian (*field notes*, transkrip wawancara, dokumen) disimpan dengan baik, sehingga dapat ditelusuri kembali jika diperlukan audit.

4. Keterkonfirmasi (*Confirmability*)

Confirmability berkaitan dengan objektivitas hasil penelitian, yaitu sejauh mana temuan bebas dari bias subjektif peneliti. Dalam penelitian ini, netralitas dijaga dengan cara menyajikan data apa adanya sesuai hasil wawancara, observasi, dan dokumen, kemudian melakukan *member check* kepada informan agar interpretasi peneliti sesuai dengan maksud narasumber. Dengan demikian, hasil penelitian lebih akurat dan bebas dari kecenderungan pribadi peneliti.

Dengan menerapkan empat kriteria *trustworthiness* tersebut, penelitian ini diharapkan menghasilkan data yang kredibel, dapat dialihkan, konsisten, dan netral dalam menjelaskan strategi pengembangan *WiFi* publik oleh Diskominfo Kota Bandar Lampung dalam kerangka *smart city*.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi pengembangan *Smart City* melalui penyediaan *WiFi* publik di ruang terbuka Kota Bandar Lampung dengan menggunakan kerangka *Public Value Strategic Triangle* Moore (1995), dapat disimpulkan bahwa strategi pengembangan *WiFi* publik yang dijalankan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung merupakan bagian dari upaya transformasi digital daerah yang terintegrasi dalam kebijakan SPBE dan *Masterplan Smart City*. Strategi tersebut dilaksanakan melalui penetapan Diskominfo sebagai leading sector, penyediaan infrastruktur jaringan di ruang publik, serta kerja sama dengan pihak ketiga dalam pengelolaan teknis layanan. Secara substantif, strategi ini telah menghasilkan nilai publik pada aspek keterhubungan digital masyarakat, mendukung penguatan *Smart Governance* dan *Smart Branding*, serta memberikan dampak turunan pada *Smart Society*, *Smart Economy*, dan *Smart Living*. Namun, kontribusi terhadap *Smart Environment* belum berkembang secara signifikan karena strategi operasional dan penempatan titik layanan belum secara spesifik diarahkan untuk mendukung fungsi kawasan berbasis lingkungan. Dengan demikian, strategi yang dijalankan telah memenuhi unsur nilai publik, legitimasi, dan kapasitas operasional secara fungsional, meskipun belum sepenuhnya optimal dalam menghasilkan dampak yang merata dan berkelanjutan.

Adapun hambatan dan tantangan yang dihadapi dalam pengembangan *WiFi* publik meliputi keterbatasan anggaran, jumlah titik layanan dan kapasitas bandwidth yang belum memadai, gangguan teknis jaringan, keterbatasan SDM teknis internal, praktik penggunaan yang tidak sesuai, serta ketergantungan

terhadap pihak ketiga dalam pengelolaan jaringan. Keterbatasan tersebut menunjukkan bahwa tantangan utama tidak terletak pada legitimasi kebijakan, melainkan pada penguatan kapasitas operasional dan konsistensi dukungan sumber daya internal. Oleh karena itu, agar strategi pengembangan *WiFi* publik dapat berkontribusi lebih optimal terhadap implementasi *Smart City* Kota Bandar Lampung, diperlukan peningkatan kualitas infrastruktur jaringan, penguatan kompetensi teknis internal, perbaikan sistem pengendalian penggunaan layanan, serta perencanaan titik layanan yang lebih strategis dan berbasis kebutuhan kawasan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa masukan yang disarankan peneliti kepada pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung agar dapat menjalankan strategi pengembangan *Smart City* melalui penyediaan *WiFi* publik secara lebih efektif ke depannya, yaitu:

1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung perlu melakukan penambahan dan pemerataan titik *WiFi* publik pada ruang terbuka publik serta wilayah dengan aktivitas masyarakat yang tinggi, disertai peningkatan kapasitas *bandwidth* dan kualitas perangkat jaringan, khususnya pada titik dengan tingkat penggunaan tinggi, agar kualitas layanan tetap stabil dan mampu menjangkau kebutuhan masyarakat secara luas. Selain itu, penentuan lokasi pemasangan titik *WiFi* publik perlu dilakukan secara lebih selektif dan berbasis kebutuhan kawasan, dengan mempertimbangkan karakteristik aktivitas masyarakat di setiap lokasi sehingga pemanfaatan layanan dapat lebih optimal dan tidak didominasi oleh penggunaan yang bersifat non-produktif. Langkah ini penting agar penyediaan *WiFi* publik tidak hanya berorientasi pada penyediaan akses internet, tetapi juga mendukung efektivitas implementasi *Smart City* Kota Bandar Lampung secara lebih terarah dan berkelanjutan.
2. Pengelolaan *WiFi* publik perlu diperkuat melalui pengendalian teknis penggunaan jaringan untuk mencegah praktik penggunaan yang tidak

sesuai peruntukan, seperti penarikan kabel LAN langsung atau penggunaan berlebih. Upaya ini perlu didukung dengan penyusunan dan penerapan standar operasional layanan *WiFi* publik yang mencakup standar kualitas minimal, aturan penggunaan, jadwal pemeliharaan, serta prosedur penertiban agar pengelolaan berjalan lebih tertib dan terukur.

3. Mekanisme monitoring dan penanganan gangguan jaringan perlu dioptimalkan dengan memperjelas alur pelaporan dari PIC lokasi ke Diskominfo dan selanjutnya ke pihak ketiga, serta menetapkan target waktu penanganan gangguan. Selain itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia teknis internal melalui pelatihan atau sertifikasi serta pembagian tugas yang jelas perlu dilakukan untuk mengurangi ketergantungan terhadap pihak ketiga dalam aspek teknis tertentu.
4. Sosialisasi dan publikasi mengenai keberadaan *WiFi* publik perlu diintensifkan melalui kanal resmi pemerintah, pemerintah kecamatan dan kelurahan, serta media informasi di lokasi layanan, agar masyarakat memahami lokasi, aturan penggunaan, dan manfaat *WiFi* publik. Selain itu, pengelolaan *WiFi* publik perlu diarahkan tidak hanya pada penyediaan infrastruktur teknis, tetapi juga pada penciptaan manfaat nyata bagi masyarakat guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik dan pencapaian tujuan *Smart City* Kota Bandar Lampung.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldhi, I. F., Suhariadi, F., Rahmawati, E., Supriharyanti, E., Hardaningtyas, D., Sugiarti, R., & Abbas, A. (2025). Bridging Digital Gaps in Smart City Governance: The Mediating Role of Managerial Digital Readiness and the Moderating Role of Digital Leadership. *Smart Cities*, 8(4), 117. <https://doi.org/10.3390/smartcities8040117>
- Anggara, S., & Sumantri, L. (2016). *Administrasi Pembangunan Teori dan Praktik* (1st ed.). Pustaka Setia.
- Ansoff, H. I. (1965). *Corporate Strategy: An Analytic Approach to Business Policy for Growth and Expansion*. McGraw-Hill. <https://books.google.co.id/books?id=L4VEAAAAIAAJ>
- APJII. (2025). *APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang*. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>
- Arifah, S. (2023). *Strategi Implementasi Peraturan Walikota Malang Nomor 55 Tahun 2019 Dalam Pemenuhan Fasilitas Jaringan Publik Menuju Smart City*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung. (2024). *Kota Bandar Lampung Dalam Angka 2024* (Vol. 38). Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung.
- Badan Standarisasi Nasional. (2019). *Perkotaan dan masyarakat berkelanjutan-Indikator untuk kota cerdas*.
- Bharadwaj, A., El Sawy, O. A., Pavlou, P. A., & Venkatraman, N. (2013). Digital business strategy: Toward a next generation of insights. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 37(2), 471–482. <https://doi.org/10.25300/MISQ/2013/37:2.3>
- BPS Kota Bandar Lampung. (2023). *Kota Bandar Lampung Dalam Angka 2023*. Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung.
- BPS Kota Bandar Lampung. (2024). *Statistik Daerah Kota Bandar Lampung 2024* (6th ed.). Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung.
- Bryson, J. (2018). *Perencanaan Strategis untuk Organisasi Publik dan Nirlaba: Panduan untuk Memperkuat dan Mempertahankan Prestasi Organisasi*. Pustaka Pelajar. <https://inlisite.ipdn.ac.id/opac/detail-opac?id=13718>
- Bungin, B. (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*. Raja Grafindo Persada.

- Chandler, A. D. (1969). *Strategy and Structure: Chapters in the History of the American Industrial Enterprise*. MIT Press.
<https://books.google.co.id/books?id=xvz4WOOYzmAC>
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Sage Publications.
https://books.google.co.id/books/about/Research_Design.html?hl=id&id=4uB76IC_pOQC&redir_esc=y
- Damayanthi, C. D., & Nugroho, A. A. (2023). Analisis Penerapan Smart Governance Dalam Mewujudkan Smart City Di Kota Semarang. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 7.0*, 7(1), 77–83.
<https://knia.stialanbandung.ac.id/index.php/knia/article/view/884>
- David, F. (2017). *Strategic Management Concepts and Cases* (11th ed.). Prentice Hall.
- Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana. (2020). Laporan Pelaksanaan Evaluasi SPBE Tahun 2020. In *Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia*.
- Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana. (2021). Laporan Pelaksanaan Evaluasi SPBE Tahun 2021. In *Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia*.
- Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana. (2022). Laporan Pelaksanaan Evaluasi SPBE Tahun 2022. In *Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia*.
- Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana. (2023). Laporan Pelaksanaan Evaluasi SPBE Tahun 2023. In *Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia*.
- Deputi Bidang Kelembagaan dan Tata Laksana. (2024). Laporan Pelaksanaan Evaluasi SPBE Tahun 2024. In *Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia*.
- Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika. (2022). *Gerakan menuju 100 smart city* (B. Irawan (ed.); 1st ed.). Kementerian Komunikasi & Informatika Republik Indonesia.
- Diskominfo. (2024). *Pemprov Lampung Sediakan Akses WiFi Gratis di Sejumlah Ruang Publik*. Diskominfo Kota Bandar Lampung.
<https://lampung.nu.or.id/pemerintahan/pemprov-lampung-sediakan-akses-wifi-gratis-di-sejumlah-ruang-publik-LryFm>
- Diskominfo Kota Bandar Lampung. (2024). *Pemprov Lampung Sediakan Akses WiFi Gratis di Sejumlah Ruang Publik*. Diskominfo Kota Bandar Lampung.
<https://lampungprov.go.id/detail-post/pemprov-lampung-sediakan-akses-wifi-gratis-di-sejumlah-ruang-publik>
- Fuente, R. de la, & Manuel, J. (2014). E-Government Strategies in Spanish Local Governments. *Local Government Studies*, 40(4), 600–620.
<https://doi.org/10.1080/03003930.2013.787414>

- Giffinger, R., Fertner, C., Kramar, H., & Meijers, E. (2007). City-ranking of European medium-sized cities. *Centre of Regional Science, Vienna UT, October*.
- Handayani, D. W., Syafarudin, S., & Muflihah, L. (2021). Problem Realisasi Kebijakan Smart City di Indonesia: Kasus Kota Bandar Lampung. *JISPO Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 11(1), 35–62. <https://doi.org/10.15575/jispo.v11i1.10765>
- Head, B. W. (2010). Reconsidering evidence-based policy: Key issues and challenges. *Policy and Society*, 29(2), 77–94. <https://doi.org/10.1016/j.polsoc.2010.03.001>
- Judijanto, L., & Santosa, D. P. (2025). Smart City Implementation in Indonesia: Trends, Challenges, and Opportunities. *International Journal of Society Reviews (INJOSER)*, 3(1), 156–165.
- Katadata. (2024). *Jumlah Penduduk Kota Bandar Lampung 1,07 Juta Jiwa Data per 2024*. Katadata Media Networks. <https://databoks.katadata.co.id/demografi/statistik/946686df4bc5fff/jumlah-penduduk-kota-bandar-lampung-1-07-juta-jiwa-data-per-2024>
- KBBI. (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring*. Balai Pustaka. www.kbbi.web.id
- Kummitha, R. K. R., Honig, B., & Urbano, D. (2025). Social Entrepreneurship: A Well-Being Based Approach. In *Journal of Business Ethics* (Vol. 200, Issue 3). Springer Netherlands. <https://doi.org/10.1007/s10551-024-05922-6>
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. SAGE Publications. <https://books.google.co.id/books?id=2oA9aWlNeooC>
- Manap, A. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Mitra Wacana Media.
- Meijer, A., & Bolívar, M. P. R. (2016). Governing the smart city: a review of the literature on smart urban governance. *International Review of Administrative Sciences*, 82(2), 392–408. <https://doi.org/10.1177/0020852314564308>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2013). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications. <https://books.google.co.id/books?id=p0wXBAAAQBAJ>
- Meynhardt, T. (2009). Public value inside: What is public value creation? *International Journal of Public Administration*, 32(3–4), 192–219. <https://doi.org/10.1080/01900690902732632>
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Rosda Karya.
- Moore, M. H. (1995). *Creating public value: Strategic management in government*. Harvard University Press.
- Moore, M. H. (2014). Public value accounting: Establishing the philosophical basis. *Public Administration Review*, 74(4), 465–477.

Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.

Neuman, W. L. (2013). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Pearson Education.
<https://books.google.co.id/books?id=Ybn3ngEACAAJ>

Osborne, D., & Gaebler, T. (1993). *Reinventing Government: The Five Strategies for Reinventing Government*. Penguin Publishing Group.
https://books.google.co.id/books?id=7qyp_EcJuZoC

Our World In Data. (2024). *The world population is moving to cities. Why is urbanization happening and what are the consequences?* Our World In Data.Com. <https://ourworldindata.org/urbanization>

Pearce, J., & Robinson, R. (2013). *Strategic Management: Strategy Formulation Implementation and Control* (13th ed.). McGraw-Hill.

Pemerintah Kota Bandar Lampung. (2021). *Rencana strategis (Renstra) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung tahun 2021–2026*. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung.

Pemerintah Kota Bandar Lampung. (2022). *Buku 1: Masterplan Smart City Kota Bandar Lampung*. Bandar Lampung: Pemerintah Kota Bandar Lampung.

Pemerintah Kota Bandar Lampung. (2022). *Buku 2: Masterplan Smart City Kota Bandar Lampung*. Bandar Lampung: Pemerintah Kota Bandar Lampung.

Pemerintah Kota Bandar Lampung. (2022). *Buku 3: Executive Summary Masterplan Smart City Kota Bandar Lampung*. Bandar Lampung: Pemerintah Kota Bandar Lampung.

Pemerintah Kota Bandar Lampung. (2022). *Buku 4: Quickwin Smart City Kota Bandar Lampung*. Bandar Lampung: Pemerintah Kota Bandar Lampung.

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 Tahun 2016. (2016). *Tentang Pedoman Nomenklatur Perangkat Daerah Bidang Komunikasi dan Informatika*.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. (2018). *Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. In *Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia*.

Porter, M. E. (1980). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. Free Press.
<https://books.google.co.id/books?id=5xxHAAAAMAAJ>

Putri, S. H. (2020). *Implementasi Peraturan Walikota Madiun Nomor 32 Tahun 2020 Tentang Masterplan Smart City Kota Madiun Tahun 2019-2024 Terkait Dalam Program Pengembangan Smart City*. Universitas Brawijaya.

Rangkuti, F. (2016). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Gramedia Pustaka Utama.
https://books.google.co.id/books?id=UHV8Z2SE57EC&hl=id&source=gbs_navlinks_s

- Siagian, S. P. (2019). *Sistem Informasi Manajemen* (2nd ed.). Bumi Aksara. <https://inlislite.ipdn.ac.id/opac/detail-opac?id=221>
- Sinurat, H. T., & Rudianto, C. (2022). Analisa Strategi Pengembangan Smart City menggunakan Metode Ward and Papperd (Studi Kasus Pemerintah Kota Jayapura). *Journal Locus Penelitian Dan Pengabdian*, 1(4), 215–225. <https://doi.org/10.36418/locus.v1i4.51>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (5th ed.). Alfabeta.
- Syahda, A. P. A., & Handayani, A. (2024). Implementasi Program Wi-Fi Gratis untuk Ruang Terbuka Publik di Kota Bandar Lampung. *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 3(6), 1–10.
- Todaro, M. P., & Smith, S. C. (2012). *Economic Development*. Pearson Addison Wesley. https://books.google.co.id/books?id=m8kMk_KbSX4C
- United Nations. (2018). The World's Cities in 2018. *World Urbanization Prospects: The 2018 Revision*, 34.
- Wahyudi, A. A., Widowati, Y. R., & Nugroho, A. A. (2022). Strategi Implementasi Smart City Kota Bandung. *Jurnal Good Governance*, 18(1), 87–98. <https://doi.org/10.32834/gg.v18i1.460>
- Wheelen, T. L., & Hunger, J. D. (2012). *Strategic Management and Business Policy: Toward Global Sustainability* (13th ed.). Pearson Education. <http://books.google.com/books?id=J8YGhhK5keUC&pgis=1>