

## STRATEGI PENGEMBANGAN SMART CITY MELALUI PENYEDIAAN WIFI PUBLIK DI KOTA BANDAR LAMPUNG

Rosmila<sup>1\*</sup>, Meiliyana<sup>2</sup>, Sumon Sumanjoyo Hutagalung<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung, Bandar Lampung, Indonesia.

\*Corresponding author: [rosmila0312@gmail.com](mailto:rosmila0312@gmail.com)

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received : 21-02-2026  
Revised : 03-04-2026  
Accepted : 20-04-2026  
Published : 25-06-2026

#### Keywords:

Smart City, WiFi Publik, Pelayanan Publik Digital, Public Value, Kota Bandar Lampung.

### ABSTRACT

*The rapid development of information and communication technology has driven local governments to adopt the Smart City concept to improve public service quality; however, the limited utilization and uneven distribution of public WiFi indicate gaps in digital access. In Bandar Lampung City, public WiFi provision in open spaces is expected to support communication, education, and economic activities, yet its implementation still faces several challenges. This study aims to analyze the development strategy for public WiFi provision to support Smart City initiatives and to identify the obstacles encountered in its implementation. This research employs a qualitative, descriptive approach. Data was collected through observation, interviews, and documentation involving government officials and public WiFi users, particularly in the Pulau Pasaran area. Data analysis was conducted using the Public Value Strategic Triangle framework, which includes public value, legitimacy, support, and operational capacity. The results show that public WiFi provision has generated significant public value by improving access to digital information, supporting educational activities, and enhancing the economic activities of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs). Although supported by an adequate policy framework, the program still faces challenges related to limited budgets, poor infrastructure, and limited technical human resource capacity. Therefore, the development strategy has functioned adequately but is not yet optimal and requires further strengthening to support sustainable Smart City development.*

### PENDAHULUAN

Urbanisasi yang semakin meningkat mendorong kota untuk menghadapi berbagai permasalahan kompleks, seperti keterbatasan infrastruktur, tingginya kepadatan penduduk, serta ketimpangan akses layanan publik. Kondisi ini menuntut pemerintah untuk mengembangkan strategi pembangunan yang lebih adaptif dan berbasis teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu pendekatan yang banyak diadopsi adalah konsep Smart City, yang menekankan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menciptakan layanan

publik yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan.

Namun demikian, implementasi Smart City tidak selalu berjalan optimal. Berbagai studi menunjukkan bahwa pengembangan Smart City di Indonesia masih menghadapi sejumlah permasalahan, seperti keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya partisipasi masyarakat, serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan Smart City tidak cukup hanya berfokus pada pembangunan infrastruktur, tetapi memerlukan strategi pengembangan yang

komprehensif agar manfaatnya dapat dirasakan secara luas oleh masyarakat.

Dalam konteks tersebut, penyediaan akses internet menjadi salah satu faktor kunci dalam mendukung implementasi Smart City. Meskipun jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat, pemanfaatan WiFi publik sebagai sarana akses digital masih tergolong rendah, yaitu kurang dari 2%. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tingkat penetrasi internet dengan ketersediaan dan pemanfaatan infrastruktur akses publik. Tanpa akses internet yang merata dan berkualitas, implementasi layanan digital berbasis Smart City berpotensi tidak berjalan optimal.

Kota Bandar Lampung sebagai salah satu kota strategis di Pulau Sumatra menghadapi tantangan serupa. Dengan jumlah penduduk yang besar dan tingkat kepadatan yang tinggi, kebutuhan terhadap layanan publik berbasis digital semakin meningkat. Pemerintah Kota Bandar Lampung telah merespons hal tersebut melalui penyusunan Masterplan Smart City 2019–2024, dengan salah satu program prioritas berupa penyediaan WiFi publik di ruang terbuka. Program ini bertujuan untuk memperluas akses digital masyarakat serta mendukung aktivitas pendidikan, komunikasi, dan ekonomi berbasis internet.

Namun, dalam implementasinya, program WiFi publik di Kota Bandar Lampung masih menghadapi berbagai kendala. Jumlah titik WiFi yang terbatas, kualitas jaringan yang belum stabil, serta rendahnya pemanfaatan oleh masyarakat menunjukkan bahwa program ini belum berjalan secara optimal. Selain itu, penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa implementasi Smart City di Bandar Lampung masih didominasi oleh pembangunan infrastruktur, sementara aspek partisipasi masyarakat dan kapasitas sumber daya manusia belum berkembang secara maksimal. Kondisi ini menegaskan bahwa diperlukan strategi pengembangan yang lebih komprehensif agar penyediaan WiFi publik dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan Smart City.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pengembangan penyediaan WiFi publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung dalam mendukung Smart City, serta mengidentifikasi hambatan dan tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan kerangka Public Value Strategic Triangle dari Moore (1995), yang mencakup dimensi nilai publik, legitimasi dan dukungan, serta kapasitas operasional. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian Smart City serta menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif dan berkelanjutan.

#### METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif, yang dipilih karena bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam berdasarkan perspektif subjek penelitian, bukan melalui pengukuran data dalam bentuk angka-angka statistik. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menggali makna, pandangan, dan pengalaman informan secara komprehensif mengenai strategi pengembangan penyediaan WiFi publik di Kota Bandar Lampung. Tipe deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai kondisi, proses, serta karakteristik strategi yang diterapkan oleh pemerintah daerah dalam penyediaan layanan WiFi publik, dengan menggunakan kerangka *Strategic Triangle* dari Moore (1995) yang mencakup aspek nilai publik, legitimasi dan dukungan, serta kapasitas operasional.

Fokus penelitian ini diarahkan pada strategi pengembangan *Smart City* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandar Lampung, dengan menempatkan penyediaan WiFi publik sebagai 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 tiga indikator utama dari teori *Strategic Triangle Moore* (1995), yaitu: (1) *Public Value*, yang mengkaji manfaat yang dihasilkan Diskominfo melalui penyediaan WiFi publik dalam memperluas akses informasi, mendukung aktivitas pendidikan dan ekonomi, serta meningkatkan

kualitas layanan publik digital; (2) *Legitimacy and Support*, yang menilai sejauh mana program penyediaan WiFi publik memperoleh dukungan kebijakan, anggaran, regulasi, dan penerimaan masyarakat; dan (3) *Operational Capacity*, yang mengkaji kemampuan Diskominfo dalam mengelola infrastruktur WiFi publik, mencakup aspek SDM, teknologi, jaringan, anggaran, dan pola koordinasi kelembagaan

Indikator Teori Dan definisi konsep	Standar Penilaian
<b>Public Value</b> Nilai/manfaat publik yang dihasilkan dari penyediaan WiFi publik oleh Diskominfo dalam meningkatkan akses digital, mendukung aktivitas pendidikan, ekonomi, dan layanan publik berbasis teknologi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meningkatnya akses internet masyarakat (akses informasi &amp; komunikasi)</li> <li>- Pemanfaatan untuk pendidikan (tugas, pembelajaran daring)</li> <li>- Pemanfaatan untuk aktivitas ekonomi (UMKM, pemasaran digital)</li> <li>- Peningkatan kualitas layanan publik digital</li> <li>- Tingkat keterjangkauan dan inklusivitas akses</li> </ul>
<b>Legitimacy and Support</b> Tingkat dukungan dan legitimasi terhadap program WiFi publik, baik dari aspek kebijakan, anggaran, organisasi, maupun penerimaan Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adanya regulasi dan kebijakan pendukung (SPBE, Perwali, dll)</li> <li>- Dukungan anggaran dari pemerintah daerah</li> <li>- Dukungan pimpinan dan koordinasi antar OPD</li> <li>- Kerja sama dengan pihak ketiga</li> <li>- Penerimaan dan dukungan masyarakat (social acceptance)</li> <li>- Intensitas sosialisasi program</li> </ul>
<b>Operational Capacity</b> Kemampuan organisasi (Diskominfo) dalam mengelola dan menjalankan program WiFi publik secara efektif, mencakup sumber daya, teknologi, dan sistem operasional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ketersediaan dan kualitas infrastruktur jaringan (bandwidth, jangkauan)</li> <li>- Ketersediaan dan kompetensi SDM teknis</li> <li>- Sistem pengelolaan dan pemeliharaan jaringan</li> <li>- Mekanisme penanganan gangguan</li> <li>- Ketersediaan anggaran operasional</li> <li>- Efektivitas koordinasi dengan pihak ketiga</li> </ul>

Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandar Lampung yang beralamat di Jl. Dr. Susilo No.2 Bandar Lampung. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan: pertama, 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*; kedua, WiFi publik ditetapkan sebagai salah satu *Quick Wins* dalam dimensi

*Smart Governance* dan *Smart Branding* berdasarkan hasil Bimtek *Smart City*; ketiga, fokus penelitian mengenai strategi pengembangan WiFi publik menuntut analisis mendalam terhadap peran Diskominfo dalam aspek perencanaan, pengelolaan, maupun integrasinya dengan program *Smart City* lainnya; dan keempat, peneliti memiliki akses untuk memperoleh data primer melalui wawancara dengan pejabat struktural, pejabat fungsional pranata *Smart City*, serta staf teknis di Diskominfo.

Sumber data dalam penelitian ini diklasifikasikan ke dalam dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari objek penelitian 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. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan dan dokumen yang relevan dengan penelitian, seperti buku, jurnal ilmiah, laporan penelitian terdahulu, maupun publikasi resmi dari instansi pemerintah, yang digunakan untuk memperkuat analisis dan memberikan landasan teoritis serta kontekstual terhadap temuan yang diperoleh dari lapangan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. 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. 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, terdiri dari: Kepala Bidang *E-Government* Diskominfo (1 orang), JF Pranata Muda (*Smart City*) Diskominfo (1 orang), Staf Bidang *E-Government* pengelola *WiFi* publik (1 orang), perwakilan UMKM pengguna *WiFi* publik (5 orang), dan perwakilan masyarakat umum pengguna *WiFi* publik (5 orang). 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 SPBE, Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 14 Tahun

2016, Dokumen *Masterplan Smart City* Kota Bandar Lampung (Buku I-IV), Rencana Strategis Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandar Lampung Tahun 2021-2026, SNI ISO 37122:2019 tentang Indikator Kota Cerdas, serta Dokumen Pengadaan Layanan Akses Internet antara Diskominfo Kota Bandar Lampung dengan PT *Queen Network*.

Teknik analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model Miles dan Huberman (2013) yang dilakukan melalui tiga tahapan utama. Pertama, reduksi data, yaitu proses memilih, memilah, dan menyederhanakan data yang sudah terkumpul dari wawancara, observasi, maupun dokumentasi, dengan menyingkirkan informasi yang tidak relevan dan menekankan hal-hal yang dianggap penting sesuai fokus penelitian. Kedua, penyajian data, yaitu menyajikan data dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, ataupun bagan agar lebih mudah dipahami dan membantu peneliti melihat hubungan antara informasi yang diperoleh. Ketiga, penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu merumuskan kesimpulan dari data yang sudah disajikan dan terus diverifikasi dengan cara membandingkan antara satu sumber data dengan sumber lain melalui triangulasi. 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.

Teknik keabsahan data menggunakan empat kriteria trustworthiness sebagaimana dikemukakan oleh Lincoln dan Guba (1985). Kredibilitas (*Credibility*) dijaga melalui triangulasi teknik dan sumber, dengan membandingkan data dari wawancara, observasi lapangan, dan penelusuran dokumen resmi. Keteralihan (*Transferability*) dipenuhi dengan menyajikan deskripsi yang rinci dan mendetail mengenai latar belakang, lokasi, informan, serta proses penelitian. Kebergantungan (*Dependability*) dijaga dengan menjalankan setiap tahapan penelitian secara sistematis sesuai prosedur metodologi kualitatif dan menyimpan catatan penelitian dengan baik.

Keterkonfirmasi (Confirmability) dijaga dengan menyajikan data apa adanya sesuai hasil wawancara, Observasi, dan dokumen, serta melakukan Member Check kepada informan agar interpretasi peneliti sesuai dengan maksud narasumber. Dengan penerapan keempat kriteria 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*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Indikator Nilai Publik (*Publik Value*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program WiFi publik di Kota Bandar Lampung telah memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, khususnya dalam memperluas akses digital. WiFi publik dimanfaatkan oleh pelajar untuk kegiatan pembelajaran, oleh pelaku UMKM untuk mendukung aktivitas ekonomi seperti pemasaran online dan komunikasi dengan pelanggan, serta oleh masyarakat umum untuk kebutuhan komunikasi dan akses informasi. Selain itu, keberadaan WiFi publik juga berkontribusi dalam mengurangi kesenjangan digital, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan akses terhadap internet berbayar.



(a)



(b)

**Gambar 1.** Observasi Pemanfaatan Wifi Publik (a) Kegiatan Pendidikan; (b)Pelaku UMKM

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Dalam perspektif Public Value menurut Moore (1995), temuan tersebut menunjukkan bahwa penyediaan WiFi publik tidak hanya menghasilkan output berupa layanan internet, tetapi juga menghasilkan outcome berupa peningkatan keterhubungan masyarakat dengan ruang digital. Salah satu bentuk nilai publik yang paling mendasar adalah terciptanya equality of access, yaitu keterbukaan akses internet bagi

seluruh lapisan masyarakat tanpa hambatan biaya. Kondisi ini menjadi penting karena memperluas partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan layanan digital.

Nilai publik yang dihasilkan juga terlihat pada bidang pendidikan dan ekonomi. Dalam bidang pendidikan, WiFi publik membantu Belajar dalam mengakses materi pembelajaran dan menyelesaikan tugas secara daring.

Sementara itu, pada sektor ekonomi, WiFi publik mendukung aktivitas UMKM dalam memperluas jangkauan pemasaran dan meningkatkan komunikasi dengan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ju et al. (2022) yang menunjukkan bahwa implementasi layanan digital dalam Smart City berkontribusi terhadap penciptaan nilai publik melalui peningkatan akses informasi dan aktivitas ekonomi masyarakat.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa nilai publik yang dihasilkan belum sepenuhnya optimal. Keterbatasan kualitas jaringan, jangkauan sinyal yang sempit, serta jumlah titik WiFi yang masih terbatas menjadi faktor penghambat dalam pemanfaatan layanan secara maksimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa dalam perspektif Public Value, penciptaan nilai publik tidak hanya bergantung pada ketersediaan layanan, tetapi juga pada kualitas dan keberlanjutan implementasinya. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian dengan Nam dan Pardo (2021) yang menegaskan bahwa keberhasilan Smart City sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur dan pengelolaan layanan digital.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa program WiFi publik telah menghasilkan nilai publik dalam bentuk peningkatan akses digital dan dukungan terhadap aktivitas masyarakat, namun belum optimal akibat keterbatasan implementasi. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kualitas layanan dan pemerataan infrastruktur agar nilai publik yang dihasilkan dapat lebih maksimal dan berkelanjutan.

#### **Indikator Legitimasi dan Dukungan (*legitimacy and Support*)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program WiFi publik di Kota Bandar Lampung telah memiliki legitimasi kebijakan yang kuat, yang ditandai dengan adanya dukungan regulatif baik di tingkat nasional maupun daerah, seperti Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, Peraturan Wali Kota, serta pembentukan kelembagaan Smart City. Selain itu, dukungan juga terlihat dari komitmen

pimpinan daerah, keberlanjutan program dalam perencanaan Diskominfo, serta adanya kerja sama dengan pihak ketiga sebagai penyedia layanan jaringan. Dari sisi sosial, masyarakat sebagai pengguna layanan menunjukkan penerimaan dan harapan terhadap keberlanjutan program, meskipun masih terdapat keterbatasan dalam aspek sosialisasi.

Dalam perspektif legitimacy and support menurut Moore (1995), temuan tersebut menunjukkan bahwa program WiFi publik telah memperoleh legitimasi formal dan dukungan institusional yang memadai sebagai prasyarat keberlanjutan kebijakan publik. Legitimasi formal tercermin dari adanya kerangka regulasi yang jelas, sementara dukungan institusional terlihat dari keterlibatan aktor-aktor pemerintah serta kerja sama lintas sektor dalam pelaksanaan program. Kondisi ini menunjukkan bahwa program WiFi publik tidak bersifat insidental, melainkan merupakan bagian dari agenda strategis pemerintah daerah dalam pengembangan Smart City.

Lebih lanjut, legitimasi program juga diperkuat oleh adanya dukungan sosial dari masyarakat. Dalam konteks ini, penerimaan masyarakat terhadap WiFi publik mencerminkan terbentuknya social legitimacy, yaitu pengakuan bahwa program tersebut relevan dan memberikan manfaat nyata. Namun demikian, lemahnya sosialisasi menunjukkan bahwa dukungan sosial yang terbentuk masih bersifat pasif dan belum sepenuhnya didukung oleh komunikasi kebijakan yang efektif. Hal ini mengindikasikan bahwa legitimasi tidak hanya bergantung pada regulasi, tetapi juga pada kemampuan pemerintah dalam membangun pemahaman dan keterlibatan masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Handayani et al. (2021) yang menyatakan bahwa implementasi Smart City di Kota Bandar Lampung telah memiliki legitimasi kebijakan yang cukup kuat, namun masih menghadapi kendala dalam aspek partisipasi masyarakat dan kapasitas pendukung. Dengan demikian, meskipun legitimasi formal telah terpenuhi, penguatan legitimasi sosial dan dukungan

publik tetap menjadi tantangan penting dalam implementasi kebijakan.

Secara keseluruhan, program WiFi publik di Kota Bandar Lampung telah memiliki legitimasi dan dukungan yang cukup kuat dari sisi kebijakan, organisasi, dan masyarakat. Namun, keterbatasan anggaran dan lemahnya sosialisasi menunjukkan bahwa dukungan yang ada belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, penguatan komunikasi kebijakan, peningkatan partisipasi masyarakat, serta konsistensi dukungan anggaran menjadi faktor penting dalam memastikan keberlanjutan dan efektivitas program WiFi publik sebagai bagian dari strategi pengembangan Smart City.

#### **Indikator Kapasitas Operasional (*Operational Capacity*)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kapasitas operasional Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandar Lampung dalam mengelola layanan WiFi publik telah berjalan secara fungsional, namun masih menghadapi berbagai keterbatasan. Pengelolaan layanan dilakukan melalui kerja sama dengan penyedia pihak ketiga, sementara infrastruktur jaringan di setiap titik memiliki kapasitas bandwidth yang terbatas dan jangkauan sinyal yang relatif sempit. Kondisi ini menyebabkan kualitas layanan menurun ketika jumlah pengguna meningkat. Selain itu, keterbatasan jumlah sumber daya manusia teknis serta praktik penggunaan jaringan yang tidak sesuai peruntukan turut memengaruhi efektivitas layanan WiFi publik.

Dalam perspektif operational capacity menurut Moore (1995), temuan tersebut menunjukkan bahwa kemampuan organisasi dalam menyediakan dan mempertahankan layanan publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan infrastruktur, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya, sistem pengelolaan, serta mekanisme pengendalian operasional. Kapasitas operasional mencerminkan sejauh mana organisasi mampu mengelola input (SDM, teknologi, anggaran) menjadi output layanan yang berkualitas dan berkelanjutan. Dalam

konteks ini, keterbatasan bandwidth, jangkauan jaringan, serta ketergantungan terhadap pihak ketiga menunjukkan bahwa kapasitas operasional internal Diskominfo masih belum sepenuhnya optimal.

Lebih lanjut, ketergantungan terhadap penyedia layanan eksternal menunjukkan bahwa Diskominfo belum memiliki kemandirian teknis dalam pengelolaan jaringan. Meskipun kerja sama tersebut membantu dalam percepatan penanganan gangguan, kondisi ini juga berpotensi membatasi fleksibilitas organisasi dalam melakukan pengembangan layanan secara mandiri. Selain itu, lemahnya pengendalian terhadap penggunaan jaringan, seperti praktik penggunaan melalui kabel LAN secara langsung, menunjukkan bahwa aspek manajerial dalam pengawasan layanan juga menjadi bagian penting dari kapasitas operasional yang belum optimal.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Sinurat dan Rudianto (2022) yang menyatakan bahwa keterbatasan infrastruktur jaringan, kapasitas bandwidth, serta rendahnya kesiapan sumber daya manusia teknis menjadi kendala utama dalam pengembangan layanan digital berbasis Smart City. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan kapasitas operasional bukan hanya terjadi di Kota Bandar Lampung, tetapi juga menjadi tantangan umum dalam implementasi Smart City di berbagai daerah.

Dalam konteks pengembangan Smart City, kapasitas operasional WiFi publik memiliki peran strategis dalam mendukung keberlanjutan layanan digital, khususnya pada dimensi Smart Governance dan Smart Living. Tanpa kapasitas operasional yang memadai, layanan digital yang telah disediakan berisiko tidak dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat. Oleh karena itu, penguatan kapasitas operasional melalui peningkatan kualitas infrastruktur jaringan, penambahan titik layanan, penguatan sumber daya manusia teknis, serta pengendalian penggunaan jaringan menjadi langkah penting untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas program WiFi publik.

## 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 program WiFi publik merupakan bagian dari strategi pemerintah daerah dalam memperkuat transformasi digital yang berorientasi pada penguatan tata kelola pemerintahan dan citra kota berbasis teknologi. Strategi ini dilaksanakan melalui integrasi kebijakan dalam kerangka SPBE, penetapan Dinas Kominfo sebagai leading sector, serta penyediaan infrastruktur jaringan di ruang publik guna memperluas akses layanan digital masyarakat.

Implementasi program ini berkontribusi utama pada penguatan Smart Governance melalui layanan digital yang lebih inklusif, serta Smart Branding melalui pembentukan citra Kota Bandar Lampung sebagai kota yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Pilar Smart City lainnya hadir sebagai dampak turunan, yaitu dukungan terhadap Smart Society melalui peningkatan literasi dan partisipasi digital masyarakat, Smart Economy melalui dukungan terhadap aktivitas usaha berbasis daring, Smart Living melalui peningkatan kenyamanan dan konektivitas ruang publik, serta potensi pengembangan dan Smart Environment sebagai infrastruktur awal integrasi teknologi berbasis jaringan.

Namun demikian, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal. Faktor pendukung program meliputi dasar regulasi yang jelas, dukungan pimpinan daerah, koordinasi lintas perangkat daerah, kerja sama dengan penyedia layanan, serta tingginya pemanfaatan oleh masyarakat. Sementara itu, faktor penghambatnya meliputi keterbatasan anggaran, terbatasnya jumlah titik dan kapasitas bandwidth, gangguan teknis, keterbatasan SDM teknis, praktik penggunaan yang tidak sesuai, serta ketergantungan terhadap pihak ketiga dalam pengelolaan jaringan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun strategi telah

berjalan dan memenuhi unsur nilai publik, legitimasi, dan kapasitas operasional secara fungsional, penguatan kapasitas internal dan peningkatan kualitas layanan masih diperlukan agar kontribusinya terhadap pengembangan Smart City dapat lebih optimal dan berkelanjutan.

## 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>
- Alford, J., & O'Flynn, J. (2021). Making sense of public value: Concepts, critiques and emergent meanings. *International Journal of Public Administration*. <https://doi.org/10.1080/01900692.2021.1903497>
- Anwar, S., & Basir, M. A. (2025). Smart city and e-government as drivers of community involvement in urban governance. *Frontiers in Sustainable Cities*, 7. <https://doi.org/10.3389/frsc.2025.1707608>
- Aspers, P., & Corte, U. (2019). What is Qualitative in Qualitative Research. *Qualitative Sociology*, 42(2), 139–160. <https://doi.org/10.1007/s11133-019-9413-7>
- Barbieri, R., Natale, F., Cattivelli, V., & Coluccia, B. (2024). Smart cities policies for urban development: Systematic insight into public value creation. *Journal of Infrastructure Policy and Development*, 8(15). <https://doi.org/10.24294/jipd9572>
- 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/MISO/2013/37:2.3>
- Gerring, J. (2017). Qualitative Methods. *Annual Review of Political Science*, 20(1), 15–36.  
<https://doi.org/10.1146/annurev-polisci-092415-024158>
- Hall, S., & Liebenberg, L. (2024). Qualitative Description as an Introductory Method to Qualitative Research for Master's-Level Students and Research Trainees. *International Journal of Qualitative Methods*, 23.  
<https://doi.org/10.1177/16094069241242264>
- 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>
- Harrison, C., et al. (2010). Foundations for smarter cities. *IBM Journal of Research and Development*, 54(4).  
<https://doi.org/10.1147/JRD.2010.2048257>
- Kim, H., Sefcik, J. S., & Bradway, C. (2017). Characteristics of Qualitative Descriptive Studies: A Systematic Review. *Research in Nursing & Health*, 40(1), 23–42.  
<https://doi.org/10.1002/nur.21768>
- 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>
- 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>
- 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>
- Moore, M. H. (1995). *Creating public value: Strategic management in government*. Harvard University Press.
- Nam, T., & Pardo, T. A. (2021). Conceptualizing smart city with dimensions of technology, people, and institutions. *Proceedings of the 12th Annual International Digital Government Research Conference*.  
<https://doi.org/10.1145/2037556.2037602>
- Nassaji, H. (2015). Qualitative and descriptive research: Data type versus data analysis. *Language Teaching Research*, 19(2), 129–132.  
<https://doi.org/10.1177/1362168815572747>
- Rodríguez Bolívar, M. P. (2019). Setting foundations for the creation of public value in smart cities. *Public Administration and Information Technology*.  
<https://doi.org/10.1007/978-3-319-98953-2>
- 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>
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of e-government: A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of e-government: A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- 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>