

TESIS

**SMART GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA PALOPO**

SYAMSURIADI NUR

E012212006



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

HALAMAN PENGESAHAN DISERTASI

**SMART GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA PALOPO**

Disusun dan diajukan oleh

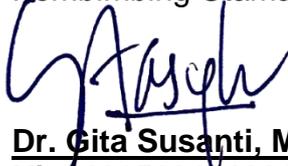
SYAMSURIADI NUR

E012212006

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Pada tanggal **30 September 2024** dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Pembimbing Utama,



Dr. Gita Susanti, M.Si
Nip. 196503111991032001

Pembimbing Pendamping



Dr. Amril Hans, S.A.P., M.A.P
Nip. 198207062022043001

Ketua Program Studi Magister
Administrasi Publik



Dr. Gita Susanti, M.Si
Nip. 196503111991032001

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin



Prof. Dr. Phil Sukri, S.IP, M.Si
Nip. 197508118200811008

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang Bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Syamsuriadi Nur
NIM : E012212006
Program Studi : Aministrasi Publik
Jenjang : S2

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulis saya berjudul, SMART GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PALOPO, Adalah karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alih tulisan orang lain, bahwa Tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan Tesis ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut

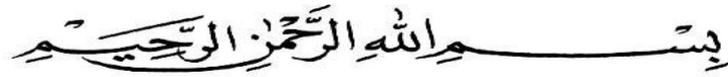
Makassar 10 Oktober 2024

Yang menyatakan,



Syamsuriadi Nur

P R A K A T A



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarkatuh

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian penulisan hasil penelitian ini terlaksana hanya semata-mata karena nikmat, rahmat, hidayah dan ridho dari **Allah SWT**. Atas kesadaran inilah, penulis patut memanjatkan puji syukur kepada-Nya, sembari berharap kiranya karya ini menjadi sesuatu yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu dan bagi kemaslahatan umat manusia.

Dalam penyelesaian tesis ini banyak mengalami kendala-kendala. Namun dengan satu keyakinan dan harapan yang begitu besar bahwa untuk meraih yang terbaik memerlukan pengorbanan yang tidak sedikit pula, sehingga tantangan dan rintangan tersebut menjadi makna sebuah pengorbanan. Penyelesaian studi dan tesis ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik yang berwujud bimbingan teknis, moral maupun material. Penulis juga mengucapkan banyak terimakasih kepada kedua orang tua penulis, ayahanda tercinta dan ibunda, sembah sujud penulis untuk kalian, terimakasih atas segala yang telah diberikan kepada penulis, kasih sayang yang tiada tara dalam merawat, mendidik, dan mendo'akan tiada henti serta selalu memberikan dukungan moral dan materil kepada penulis. Terimakasih atas perjuangan dan pengorbanan

selama ini, semoga ayahanda dan ibunda tercinta senantiasa dilindungi dan di Rahmati oleh **Allah SWT**.

Ucapan terimakasih juga penulis hanturkan kepada Istriku tercinta dan tersayang **Utari Hara Pratiwi** yang selalu memberikan segala perhatian, motivasi serta Doa'anya, semoga Allah SWT melindungi dengan kebahagiaan dan keselamatan.

Penghargaan dan terima kasih dengan penuh hormat disampaikan kepada:

1. **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc** Selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta para wakil Rektor Universitas Hasanuddin.
2. **Dr. Phil, Sukri, M. Si** Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta seluruh stafnya
3. **Dr. Gita Susanti, M.Si** Selaku Ketua Prodi Pasca Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
4. **Dr. Gita Susanti, M.Si** Selaku Pembimbing satu (1) yang telah banyak memberikan petunjuk dan bimbingan bagi kesempurnaan hasil penelitian ini, meluangkan banyak waktu untuk membimbing penulis dan memberikan kritik serta perbaikan serta senantiasa memberikan motivasi dan nasihat keilmuan di setiap saat sejak awal terutama sejak saat-saat terakhir penyelesaian studi. Penulis sangat berterima kasih dan berharap semoga ibu senantiasa dalam lindungannya serta segala kebaikan yang diberikan bernilai ibadah disisi Allah SWT.

5. **Dr. Amril Hans, S.A.P., M.PA** Selaku Pembimbing dua (2) yang telah banyak memberikan petunjuk dan bimbingan bagi kesempurnaan hasil penelitian ini, meluangkan banyak waktu untuk membimbing penulis dan memberikan kritik serta perbaikan serta senantiasa memberikan motivasi dan nasihat keilmuan disetiap saat sejak awal terutama sejak saat-saat terakhir penyelesaian studi. Penulis samangat berterima kasih dan berharap semoga bapak senantiasa dalam lindungannya serta segala kebaikan yang diberikan bernilai ibadah disisi Allah SWT.
6. **Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si, Prof. Dr. Muhammad Yunus, M. Si, dan Dr. Syahribulan, M.Si** Selaku Penguji yang banyak memberikan kontribusi dalam penyempurnaan tesis ini. Penulis sangat berterima kasih dan berharap semoga Bapak senantiasa dalam lindungannya serta segala kebaikan yang diberikan bernilai ibadah disisi Allah SWT
7. Seluruh **Dosen pengajar Program Magister Administrasi Publik Universitas Hasanuddin** yang secara terus menerus memberikan bimbingan, dorongan dan bantuan kepada penulis selama pendidikan khususnya pengampuh mata kuliah pada Semester I dan II.
8. Seluruh pihak dan jajaran **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo**
9. Rekan-rekan **FORMAAP FISIP Unhas** yang senantiasa berbagi semangat kepada penulis selama proses penulisan dan masa kuliah

10. Rekan-rekan **Mahasiswa Program Magister Administrasi Publik Universitas Hasanuddin** khususnya angkatan Tahun 2021 dan semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis untuk menyelesaikan studi ini.
11. Staf dan Pengelola Bagian Akademik Pasca dan Jurusan.
12. Seluruh pihak yang tak dapat disebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Semoga dengan selesainya Pendidikan pada jenjang ini dapat memberi kontribusi positif bagi masyarakat, dan semoga setelah ini bisa melanjutkan ke jenjang berikutnya. Untuk itu, kritik dan saran senantiasa penulis harapkan serta semoga karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Aamiin allahummah aamiin.

Makassar, 10 Oktober 2024



Syamsuriadi Nur

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kebijakan Publik dalam Perspektif Administrasi Publik.....	11
2.2 Konsep Pelayanan Publik	19
2.2.1 Pengertian pelayanan publik	19
2.2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	21
2.3 <i>Governance</i> sebagai Perspektif Administrasi Publik.....	23
2.4 <i>Smart City</i>	29
2.5 <i>Smart Governance</i>	34
2.6 Penelitian Terdahulu	43
2.7 Kerangka Konsep.....	58
BAB III METODE PENELITIAN	61
3.1 Jenis dan Tipe Penelitian	61
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	62
3.3 Fokus Penelitian.....	62
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	65

3.5	Sumber Data	66
3.6	Teknik Analisis Data.....	66
3.7	Keabsahan Data.....	68
3.8	Informan	70
BAB IV	GAMBARAN UMUM	71
1.1	Gambaran Umum Kota Palopo	71
1.2	Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Palopo	74
1.2.1	Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Palopo	77
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	93
5.1	<i>Smart Use of ICTs</i>	93
5.2	<i>Smart Collaboration and Participation</i>	98
5.3	<i>Smart Internal Coordination</i>	105
5.4	<i>Smart Decision-Making</i>	112
5.5	<i>Smart Administration</i>	117
5.6	<i>Smart Outcomes</i>	125
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	138
5.1	Kesimpulan.....	138
5.2	Saran.....	140
DAFTAR PUSTAKA.....		143
LAMPIRAN.....		148

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Indikator Smart City	31
Gambar 2. 1 Kerangka Pikir	60
Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Smart Governance Meijer 2016	38
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	47
Tabel 4. 1 Luas Daerah Menurut Kecamatan di Kota Palopo Tahun 2023	72
Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Palopo	73
Tabel 5. 1 Reduksi Data Indikator Smart Use of ICTs	97
Tabel 5. 2 Reduksi Data Indikator Smart Collaboration and Participation	104
Tabel 5. 3 Reduksi Data Internal Coordination	111
Tabel 5. 4 Reduksi Data Indikator Smart Decision-Making.....	117
Tabel 5. 5 Aplikasi dan Jenis Layanan DPMTSP Kota Palopo	119
Tabel 5. 6 Reduksi Data Indikator Smart Administration	125
Tabel 5. 7 Survey Kepuasan Masyarakat DPMTSP Kota Palopo Tahun 2023.....	133
Tabel 5. 8 Reduksi Data Indikator Smart Outcomes	135

ABSTRAK

SYAMSURIADI NUR. *Smart Governance dalam Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo* (dibimbing oleh Gita Susanti dan Amril Haris).

Penelitian ini bertujuan mengkaji implementasi tata kelola cerdas dalam pelayanan publik di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palopo dengan berfokus pada enam indikator utama: penggunaan TIK yang cerdas, kolaborasi dan partisipasi yang cerdas, koordinasi internal yang cerdas, pengambilan keputusan yang cerdas, administrasi yang cerdas, dan hasil yang cerdas. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, pengondensasian data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini berhasil mengungkapkan kemajuan signifikan seperti adopsi aplikasi digital dan tanda tangan elektronik untuk meningkatkan pelayanan dan keamanan data. Keberhasilan kolaborasi melalui pendirian Mall Pelayanan Publik (MPP) dan peningkatan koordinasi internal menyoroti komitmen kota terhadap layanan terpadu. Namun, tantangan masih ada, termasuk masalah teknis, keterbatasan literasi digital masyarakat, dan perlunya upaya sistematis untuk menarik investasi, serta mendorong inklusi sosial. Studi ini menekankan pentingnya peningkatan infrastruktur yang berkelanjutan, keterlibatan publik yang lebih baik, dan inisiatif strategis untuk mencapai pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan, serta hasil cerdas yang komprehensif.

Kata kunci: pelayanan publik, kota cerdas, tata kelola cerdas, teknologi layeitik



ABSTRACT

SYAMSURIADI NUR. *Smart Governance in Public Service in One-Stop Investment and Integrated Service Office of Palopo City* (supervised by Gita Susanti and Amril Haris)

The research aims to examine the implementation of the smart governance in the public services of the DPMPSTP Office in Palopo City, focusing on six key indicators: Smart Use of ICT, Smart Collaboration and Participation, Smart Internal Coordination, Smart Decision-Making, Smart Administration, and Smart Outcomes. Through the qualitative research involving the interview and document analysis, the data were collected through the observation, in-depth interview, and documentation. The data analysis techniques were carried out by the data collection, data condensation, data display, and conclusion drawing/verifying. The research result reveals the significant advancements, such as the adoption of the digital applications and electronic signatures to enhance the service delivery and data security. The successful collaboration through the establishment of the Public Service Mall (MPP) and the improved internal coordination highlight the city's commitment to the integrated service. However, the challenges remain, including the technical issues, limited public digital literacy, and the need for the systematic effort to attract the investment and foster social inclusion. The research underscores the necessity of continued infrastructure improvements, enhanced public engagement, and strategic initiatives to achieve the sustainable economic growth and comprehensive smart outcomes.

Key words: public services, smart city, smart governance, technology



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam sebuah negara yang berperan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik dalam Undang-Undang Dasar (UUD) menjadi landasan hukum yang mengatur dan menetapkan prinsip-prinsip dasar yang harus dipegang oleh pemerintah. Pelayanan yang baik dan berkualitas tidak hanya mencerminkan efisiensi birokrasi, tetapi juga menunjukkan komitmen pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. UUD menjadi pilar utama yang memberikan arah dan batasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seiring dengan tuntutan keadilan, kepastian, dan kesejahteraan bagi seluruh rakyat. Oleh karena itu, pemahaman dan implementasi nilai-nilai UUD dalam pelayanan umum menjadi pondasi utama dalam membangun masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera.

Pada tata kelola pemerintahan yang baik, pelayanan publik seyogyanya diikuti pula dengan pemanfaatan teknologi informasi. Karena apabila hal ini tidak dilakukan maka pemerintah akan sulit untuk memenuhi kebutuhan tuntutan publik dalam hal pelayanan yang menginginkan pelayanan yang lebih cepat, efektif, efisien dan transparan. Guna menghadapi tantangan perkembangan teknologi informasi, maka pengembangan sistem pemerintahan yang "*smart*" merupakan suatu

keharusan yang tidak bisa ditawar dalam rangka memberikan pelayanan publik yang lebih berkualitas (Tobing, 2018).

Sejalan dengan ini, konsep *Smart City* muncul sebagai langkah progresif dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan efisiensi pelayanan publik. Townsend, A. M. (2013) menyatakan, "*Smart cities are defined by the effective and widespread use of digital technologies to make urban systems more responsive.*" yaitu, *Smart City* ditandai oleh penggunaan teknologi digital untuk menjadikan sistem perkotaan lebih responsif terhadap kebutuhan warganya.

Adapun Schaffers, dkk (2011) mendefinisikan *Smart City* sebagai kota yang mampu menggunakan SDM, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi Masyarakat. Pramuningrum (2017) mengatakan bahwa *Smart Governance* merupakan bagian atau dimensi pada *Smart City* yang mengkhususkan pada tata kelola pemerintahan melalui adanya kerja sama antara pemerintah dan masyarakat yang diharapkan dapat mewujudkan tata kelola dan jalannya pemerintahan yang bersih, jujur, adil, dan demokrasi, serta kualitas dan kuantitas layanan publik yang lebih baik. Oleh karena itu, *Smart Governance* dapat didefinisikan sebagai bagian dari tujuan *Smart City* yang terkait dengan pelayanan publik, yaitu mengenai efisiensi yang lebih baik, kepemimpinan komunitas, bekerja secara mobilitas, dan perbaikan

berkelanjutan melalui inovasi.

Konsep *smart Government* menyangkut salah satu unsur penting perkotaan, yaitu badan / instansi pemerintahan yang dikembangkan berdasarkan fungsi teknologi informasi agar dapat diakses oleh yang berkepentingan secara efektif dan efisien. *Pengintegrasian Smart Governance* dalam konteks *Smart City* menjadi kunci dalam mewujudkan pelayanan publik yang inovatif dan efisien. *Smart Governance* menggabungkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dengan teknologi informasi untuk mencapai pemerintahan yang lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Pelaksanaan *Smart City* telah diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dalam pelaksanaan kebijakan tersebut, Kota Palopo memiliki komitmen dalam mengimplementasikan *Smart City* pada wilayahnya. Komitmen ini dapat terlihat pada aspek suprastruktur Kota Palopo. Khusus pada Pemerintah Kota Palopo, penyelenggaraan SPBE telah diatur dalam Peraturan Walikota Palopo Nomor 26 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan SPBE di Lingkup Pemerintah Kota Palopo.

Program pembangunan Kota Palopo lebih rinci juga diatur dalam RPJMD Kota Palopo tahun 2018-2023 dengan visi: Palopo Maju, Inovatif dan Berkelanjutan. Palopo Maju, Inovatif dan Berkelanjutan bermakna bahwa Kota Palopo memiliki visi dalam pembangunan sarana dan prasarana perkotaan yang memberi dampak positif dalam perekonomian

dan kesejahteraan rakyat, penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan pengembangan ekonomi kreatif, dengan tetap memperhatikan keseimbangan harmonis antara lingkungan hidup dan kondisi budaya. Guna mewujudkan visi pembangunan Kota Palopo tersebut, selain melalui misi dalam RPJPD maupun RPJMD daerah, juga diperlukan upaya akselerator pengembangan dan pengelolaan berbagai sumber daya yang telah dipetakan dalam dokumen tersebut. Salah satu upayanya adalah melalui penerapan konsep *Smart City*.

Berdasarkan observasi awal, Upaya pelaksanaan *Smart City* di Kota Palopo telah terlaksana melalui peluncuran beberapa program dalam mendukung reformasi birokrasi tematik terkait penyelenggaraan administrasi pemerintahan berbasis digital. Seperti pembangunan infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan pengembangan aplikasi SPBE.

Dalam Upaya pencapaian *Smart City* melalui *Smart Governance*, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Palopo telah memulai perjalanan transformasional dengan mengadopsi prinsip-prinsip *Smart Governance*. Penerapan *Smart Governance* menandakan pergeseran penting menuju pemanfaatan teknologi canggih dan pengambilan keputusan berbasis data untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik. Dengan mengadopsi pendekatan inovatif ini, DPMPTSP bertujuan untuk menyederhanakan proses birokratis, memfasilitasi interaksi yang lebih

lancar antara warga dan entitas pemerintah, dan pada akhirnya mendorong model pemerintahan yang lebih responsif dan berorientasi pada warga.

Dengan memanfaatkan teknologi, DPMPTSP kota Palopo mampu menyederhanakan proses birokrasi, mempermudah interaksi antara masyarakat dengan instansi pemerintah, serta meningkatkan aksesibilitas layanan publik bagi semua lapisan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat melalui pelaksanaan Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Palopo yang menyediakan tempat terpadu bagi masyarakat untuk mengakses berbagai layanan publik dari berbagai instansi pemerintah, mempermudah dan mempercepat proses pelayanan publik, dan Meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Namun, dalam implementasi *Smart Governance* di DPMPTSP Kota Palopo, terdapat sejumlah kendala yang dihadapi. Salah satunya adalah kesenjangan digital, di mana disparitas akses terhadap teknologi dan tingkat literasi digital di antara masyarakat dapat menghambat pemanfaatan layanan digital yang disediakan oleh DPMPTSP. Selain itu, resistensi terhadap perubahan juga menjadi tantangan, terutama di kalangan pegawai pemerintah yang telah terbiasa dengan praktik birokrasi konvensional. Diperlukan upaya-upaya pelatihan dan pembangunan kapasitas yang komprehensif untuk mengatasi resistensi tersebut dan memperkuat komitmen dalam menerapkan *Smart Governance*.

Selain itu, *Smart governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) tidak hanya dihadapkan pada

kendala internal berupa keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM), melainkan juga menghadapi tantangan dari kalangan pengguna utama, yaitu masyarakat. Meskipun *smart governance* dirancang untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan terjangkau, namun respon dan adaptasi masyarakat terhadap teknologi baru seringkali menjadi hambatan yang perlu diperhatikan. Tidak semua lapisan masyarakat mungkin sudah memiliki keterampilan atau akses yang cukup terhadap teknologi informasi, sehingga mereka mungkin menghadapi kesulitan dalam berinteraksi dengan sistem *smart governance*. Disamping itu, perubahan pola pikir dan budaya masyarakat terhadap penggunaan teknologi dalam interaksi dengan pemerintah juga perlu diakomodasi. Oleh karena itu, kendala yang muncul dari sisi pengguna, yakni masyarakat, perlu diperhitungkan dan diatasi dengan strategi yang tepat guna memastikan keberlanjutan dan keberhasilan *smart governance* dalam memberikan pelayanan publik yang merata dan inklusif. Berdasarkan pada fenomena tersebut, penelitian ini akan berfokus pada bagaimana pelaksanaan *Smart Governance* pada pelayanan publik dengan studi kasus pada DPMPTSP Kota Palopo.

Penelitian ini memiliki beberapa kelebihan yang signifikan dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, terutama dalam pemilihan pendekatan teori serta kebaruan metode penelitian yang digunakan. Pendekatan teori Bolívar & Meijer (2016) dipilih karena menawarkan pandangan yang komprehensif dan terkini mengenai smart governance,

yang menekankan pentingnya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), kolaborasi lintas sektor, serta keterlibatan warga dalam tata kelola pemerintahan. Pendekatan ini sangat relevan untuk konteks DPMPTSP Kota Palopo, di mana efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik menjadi fokus utama dalam peningkatan layanan publik dan perizinan. Dengan dasar dari hasil literatur review, teori ini juga terbukti paling mutakhir dan sesuai dengan tren global dalam tata kelola pemerintahan cerdas.

Selain itu, keunggulan lain dari penelitian ini adalah kebaruannya dalam metode penelitian yang digunakan. Jika penelitian Bolívar & Meijer menggunakan metode kuantitatif, penelitian ini memilih untuk mengadopsi metode kualitatif, yang memungkinkan peneliti untuk menggali lebih dalam aspek-aspek kontekstual dan sosial dari implementasi smart governance. Melalui metode kualitatif, penelitian ini dapat mengungkap bagaimana implementasi tata kelola cerdas dirasakan oleh berbagai pemangku kepentingan secara lebih mendalam, seperti dari perspektif warga, pelaku usaha, dan pejabat pemerintah. Pendekatan kualitatif ini memberikan kelebihan dalam memahami pengalaman subjektif, persepsi, dan tantangan di lapangan yang mungkin tidak dapat terukur melalui angka dan statistik semata.

Adapun pendekatan yang dikemukakan oleh Bolívar & Meijer (2016) yang terdiri dari 6 indikator yaitu penggunaan teknologi informasi yang cerdas (smart use of ICTs), Kolaborasi dan partisipasi yang cerdas (Smart

collaboration and participation), Koordinasi internal yang cerdas (Smart internal coordination), pengambilan keputusan yang cerdas (Smart decision-making), administrasi yang cerdas (Smart administration), dan hasil yang cerdas (smart outcomes).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan yang akan diuji oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana *smart governance* dalam pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Palopo jika dilihat pada indikator *smart use of ICTs*?
2. Bagaimana *smart governance* dalam pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Palopo jika dilihat pada indikator *smart collaboration and participation*?
3. Bagaimana *smart governance* dalam pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Palopo jika dilihat pada indikator *smart internal coordination*?
4. Bagaimana *smart governance* dalam pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Palopo jika dilihat pada indikator *smart decision-making*?
5. Bagaimana *smart governance* dalam pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Palopo jika dilihat pada indikator *smart administration*?

6. Bagaimana *smart governance* dalam pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Palopo jika dilihat pada indikator *smart outcomes*?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan peneliti dalam penelitian ini yaitu:

1. Menjelaskan *smart governance* dalam pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Palopo pada indikator *smart use of icts*
2. Menjelaskan *smart governance* dalam pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Palopo pada indikator *smart collaboration and participation*
3. Menjelaskan *smart governance* dalam pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Palopo pada indikator *smart internal coordination*
4. Menjelaskan *smart governance* dalam pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Palopo pada indikator *smart decision-making*
5. Menjelaskan *smart governance* dalam pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Palopo pada indikator *smart administration*
6. Menjelaskan *smart governance* dalam pelayanan publik di dinas

penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Palopo pada indikator *smart outcomes*.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat Teoritis yang diharapkan dari penelitian ini adalah bahwa penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan rujukan bagi pengembangan penelitian selanjutnya yang terkait dengan *Smart Governance* dalam pelayanan publik di Dinas DPMPTSP Kota Palopo.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini di harapkan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak pemerintah daerah khususnya pada DPMPTSP Kota Palopo.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kebijakan Publik dalam Perspektif Administrasi Publik

Ilmu administrasi publik menempatkan kebijakan publik sebagai salah satu fokus utama dalam kajiannya. Saat ini, penelitian-penelitian terkait kebijakan publik terus berkembang sejalan dengan meningkatnya kompleksitas kebutuhan masyarakat akan kebijakan publik yang berkualitas. Kebijakan publik menjadi elemen kunci dalam struktur Negara dan menjadi landasan bagi keberhasilan program-program pemerintahan dalam memajukan dan mengembangkan suatu negara. Sebagai penentu utama, kebijakan publik membawa dampak signifikan terhadap kesuksesan suatu negara dalam mencapai ketentraman, kesejahteraan, dan keadilan dalam kehidupan masyarakat. Proses perumusan kebijakan dalam administrasi publik menjadi bagian integral dari aktivitas pemerintahan.

Administrasi publik, sebagai bagian dari ilmu administrasi, memiliki keterkaitan yang erat dengan proses politik, terutama dalam perumusan berbagai kebijakan negara. Sejak keberadaan sistem politik suatu negara, administrasi publik telah menjadi elemen yang dikenal. Kasim, sebagaimana dikutip oleh Kadir (2020), menyatakan bahwa administrasi publik memiliki pengaruh yang signifikan tidak hanya terhadap perumusan kebijakan, tetapi juga berfungsi untuk mencapai tujuan program yang telah ditetapkan oleh pembuat kebijakan politik. Dalam konteks politik,

administrasi publik memiliki peran krusial dalam perumusan kebijakan negara. Kadir (2020) juga mengungkapkan pandangannya bahwa administrasi publik memiliki peranan penting dalam perumusan kebijakan negara dan, karena itu, merupakan bagian integral dari proses politik, dengan pernyataan bahwa "*Public administration has an important role in the formulation of public policy and is thus part of the political process*".

Dalam tatanan keilmuan, kebijakan publik dapat dipandang sebagai suatu proses yang berkesinambungan dan saling terkait yang dilakukan oleh pemerintah bersama stakeholders lain dalam mengatur, mengelola dan menyelesaikan berbagai urusan publik, masalah publik dan sumber daya yang ada untuk kepentingan bersama. Berbagai proses tersebut meliputi formulasi, implementasi dan evaluasi kebijakan.

Kebijakan publik merupakan salah satu dimensi pokok dalam ilmu dan praktik Administrasi Publik. Karena melalui instrumen ini, segala aktivitas kehidupan bernegara, dan bermasyarakat mulai dilakukan oleh birokrasi, plus pihak swasta dan masyarakat. Dalam konteks organisasi, baik yang berukuran kecil maupun yang berukuran besar, seperti suatu bangsa, kebijakan publik merupakan instrumen nyata yang menggambarkan hubungan yang riil antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini karena melalui kebijakan publik inilah segala proses penyelenggaraan Negara, pembangunan dan pelayanan publik akan mulai berjalan. Kebijakan publik sebagai titik awal (*starting point*) pengoperasian program-program dan/atau kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah, masyarakat dan

swasta.

Kebijakan Publik merupakan suatu proses formulasi, implementasi dan evaluasi kebijakan yang berkesinambungan dan saling terkait, yang dilakukan oleh pemerintah dengan stakeholder dalam mengatur, mengelola dan menyelesaikan berbagai urusan publik, masalah publik dan sumber daya yang ada untuk kemaslahatan publik. Ketiga tahap tersebut tidak bisa terpisah satu dengan lainnya, bahkan saling tergantung satu dengan lainnya. Meskipun dalam formulasi kebijakan publik sudah dilakukan secara baik, belum tentu kebijakan itu dapat self-executing dan dapat mengalami kesuksesan. Tahap implementasi kebijakan dan evaluasi kebijakan juga menjadi tahapan yang penting untuk menilai secara keseluruhan bahwa kebijakan itu berhasil menjadi tahapan yang penting untuk menilai secara keseluruhan bahwa sebuah kebijakan publik itu berhasil mencapai tujuan dan sasaran secara optimal bagi kepentingan bersama.

Thomas Dye (2008) menyebutkan kebijakan publik adalah apapun pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan “(*public policy is whatever Governments choose to do or not to do*)”. Konsep tersebut sangat luas karena kebijakan publik mencakup sesuatu yang tidak dilakukan oleh pemerintah di samping yang dilakukan oleh pemerintah ketika pemerintah menghadapi suatu masalah publik. Sebagai contoh, ketika pemerintah mengetahui bahwa ada jalan raya yang rusak dan dia tidak membuat kebijakan untuk memperbaikinya, berarti pemerintah sudah mengambil kebijakan. Definisi kebijakan publik dari Thomas Dye tersebut mengandung

makna bahwa, kebijakan publik tersebut dibuat oleh badan pemerintah, bukan organisasi swasta. Kebijakan publik menyangkut pilihan yang harus dilakukan atau tidak dilakukan oleh badan pemerintah.

Sejumlah ahli pada wacana teori, mengutarakan pendapatnya dalam menafsirkan definisi Kebijakan Publik. Salah satu paradigma administrasi publik adalah paradigma kebijakan publik. Paradigma ini memfokuskan perhatian dan analisisnya pada keseluruhan proses kebijakan, mulai dari perumusan kebijakan, pelaksanaan, pengawasan, dan penilaian kinerja yang harus dilakukan sistem administrasi public.

David Easton (1957). Menjelaskan "Public policy is the authoritative allocation of values for the whole society". Kebijakan publik adalah pengalokasian nilai- nilai secara sah/paksa kepada seluruh masyarakat. Adapun definisi kebijakan public yang dikemukakan oleh Carl J. Friedrich (1963). "Public policy is a proposed course of action of a person, group, or *Government* within a given environment providing obstacles and opportunities which the policy was proposed to utilize and overcome in an effort to reach a goal or realize an objective or purpose". Kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang diusulkan seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dengan menunjukkan hambatan-hambatan dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijakan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Sejalan dengan definisi yang dikemukakan diatas, Harold D. Lasswell & Abraham Kaplan (1950). "*Public policy is a projected program of goals,*

values and practices” yakni Kebijakan publik adalah suatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dan praktik-praktik yang terarah. Serta definisi oleh George C. Edwards III & Ira Sharkansky (1978) dimana. Kebijakan publik adalah apa yang dinyatakan dan dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah. Kebijakan publik itu berupa sasaran atau tujuan program-program pemerintah.

Adapun W.I. Jenkins (1978). *“Public policy is a set of interrelated decisions taken by a political actor or group of actors concerning the selection of goals and the means of achieving them within a specified situation where these decisions should, in principle, be within the power of these actors to achieve”*. Kebijakan publik adalah serangkaian keputusan yang saling terkait yang ditetapkan oleh seorang aktor politik atau sekelompok aktor politik berkenaan dengan tujuan yang dipilih beserta cara-cara untuk mencapainya dalam situasi di mana keputusan-keputusan itu pada dasarnya masih berada dalam batas-batas kewenangan kekuasaan dari para aktor.

James E. Anderson (2014). *“Public policies are those policies developed by Governmental bodies and officials”*. Kebijakan publik adalah kebijakan-kebijakan yang dikembangkan oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah. Chief J.O. Udoji (1981). *“Public policy is a sanctioned cause of action addressed to a particular problem or group of related problems that affect society at large”*. Kebijakan publik adalah suatu tindakan yang memiliki sanksi yang mengarah pada suatu tujuan tertentu

yang diarahkan pada suatu masalah atau sekelompok masalah tertentu yang saling berkaitan yang mempengaruhi sebagian besar warga masyarakat. Kebijakan publik menurut Easton (1957) merupakan pemanfaatan strategis terhadap sumber daya yang ada untuk memecahkan masalah- masalah publik atau pemerintah. Menurutnya, kebijakan publik merupakan bentuk intervensi negara untuk melindungi kepentingan masyarakat (kelompok) yang kurang beruntung.

Dari deretan definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kebijakan adalah sebuah keputusan-keputusan yang dilakukan oleh pejabat yang berwenang untuk kepentingan-kepentingan publik yang diatur sedemikian rupa untuk dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan sebagai konsekuensi logis dalam tindakan dan pernyataan oleh pemerintah. Para ahli administrasi publik telah meletakkan fungsi perumusan kebijakan negara sebagai bagian yang sama pentingnya dengan fungsi pelaksanaan kebijakan negara. Hal tersebut sama dengan apa yang dikemukakan (Dunn, 2018) yang menyatakan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian pilihan tindakan pemerintah (termasuk pilihan untuk tidak bertindak) guna menjawab tantangan-tantangan yang menyangkut kehidupan masyarakat.

Kebijakan adalah setiap hubungan antara lembaga pemerintah dengan lingkungannya. Kebijakan tidak selalu diwujudkan dalam bentuk pernyataan- pernyataan tertulis, melainkan juga setiap Tindakan pemerintah. Kebijakan publik adalah pengalokasian nilai-nilai secara

sah/paksa kepada seluruh masyarakat. Kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang diusulkan seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dengan menunjukkan hambatan-hambatan dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijakan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Kebijakan publik adalah suatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dan praktik-praktik yang terarah. Kebijakan publik adalah apa yang dinyatakan dan dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah. Kebijakan publik itu berupa sasaran atau tujuan program-program pemerintah. Kebijakan publik adalah serangkaian keputusan yang saling terkait yang ditetapkan oleh seorang aktor politik atau sekelompok aktor politik berkenaan dengan tujuan yang dipilih beserta cara-cara untuk mencapainya dalam situasi di mana keputusan-keputusan itu pada dasarnya masih berada dalam batas-batas kewenangan kekuasaan dari para aktor.

Kebijakan publik adalah suatu tindakan yang memiliki sanksi yang diarahkan pada suatu masalah atau sekelompok masalah tertentu yang saling berkaitan yang mempengaruhi sebagian besar yang mengarah pada suatu tujuan tertentu warga masyarakat. Kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh pemerintah yang mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu demi kepentingan seluruh masyarakat. 43 Kebijakan publik merupakan keputusan-keputusan yang mengikat bagi orang banyak pada tataran strategis atau bersifat garis besar yang dibuat oleh pemegang

otoritas publik. Sebagai keputusan yang mengikat publik maka kebijakan publik haruslah dibuat oleh otoritas politik, yakni mereka yang menerima mandat dari publik atau orang banyak, umumnya melalui suatu proses pemilihan untuk bertindak atas nama rakyat banyak. Selanjutnya, kebijakan publik akan dilaksanakan oleh administrasi negara yang di jalankan oleh birokrasi pemerintah.

Fokus utama kebijakan publik dalam negara modern adalah pelayanan publik, yang merupakan segala sesuatu yang bisa dilakukan oleh negara untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas kehidupan orang banyak. Menyeimbangkan peran negara yang mempunyai kewajiban menyediakan pelayan publik dengan hak untuk menarik pajak dan retribusi; dan pada sisi lain menyeimbangkan berbagai kelompok dalam masyarakat dengan berbagai kepentingan serta mencapai amanat konstitusi. Makna dan hakikat kebijakan publik merupakan suatu keputusan yang dilaksanakan oleh Pejabat Pemerintah yang berwenang untuk kepentingan masyarakat (public interest). Kepentingan masyarakat ini merupakan keseluruhan yang utuh dari perpaduan dan kristalisasi pendapat-pendapat, keinginan-keinginan dan tuntutan-tuntutan dari rakyat.

Terdapat dua jenis aliran tentang kebijakan publik, yaitu: Kontinentalis dan Anglo Saxsonis. Pemahaman kontinentalis melihat bahwa kebijakan publik adalah turunan dari hukum, utamanya hukum publik ataupun hukum tatanegara. Sehingga kebijakan publik dilihat sebagai proses interaksi di antara institusi-institusi negara. Pada pemahaman kontinental kebijakan

publik dipahami sebagai produk dari legislatif dan eksekutif. Oleh peneliti, disinilah menjadi poin dari penelitian yang akan dilakukan. Melihat hubungan yang terbangun antara Pemerintah Daerah/Eksekutif dan Legislatif/DPRD, begitu kuat. Sedangkan pada pemahaman Anglo-Saxon memahami kebijakan publik sebagai turunan dari proses politik-demokrasi. Kebijakan publik dilihat sebagai produk interaksi antara negara dan publik. Gagasan dasarnya adalah bahwa semua orang mempunyai hak dan kebebasan yang sama. Prinsip yang digunakan adalah egalitarianisme, yang tidak berhenti pada tingkat antar-individu, tetapi juga antara individu dan negara. Model kebijakan 'anglo saxon' biasanya sangat sederhana. Sebuah Undang-Undang biasanya lengkap hingga bagaimana pelaksanaannya. (Suratman, 2017).

2.2 Konsep Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian pelayanan publik

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan serta menjadi suatu keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Dwiyanto (2018) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh

pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan public.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik disebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian maka dapat disebutkan bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan Putra (2012) menjelaskan Pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta).

Berdasarkan definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik ialah bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang prinsip menjadi tanggung

jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, baik pada lingkungan badan usaha milik negara maupun milik daerah dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

2.2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, Adapun prinsip-prinsip dalam pelayanan publik menurut surjadi (2012) yakni:

1. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan:
 - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama,

golongan, gender, dan status ekonomi.

6. Bertanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
7. Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika
8. Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
9. Kejujuran: cukup jelas
10. Kecermatan: hati –hati, teliti, telaten.
11. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, Sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.
12. Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum

2.3 **Governance sebagai Perspektif Administrasi Publik**

Kata *Governance* kini menjadi satu idiom yang dipakai secara luas, sehingga dapat dikatakan juga menjadi konsep payung dari sejumlah terminologi dalam kebijakan dan politik, kata ini acap kali digunakan secara serampangan untuk menjelaskan: jaringan kebijakan, manajemen publik, koordinasi antar sektor ekonomi, kemitraan *public privat*, *corporate Governance* dan *good Governance* yang acapkali menjadi syarat utama yang dikemukakan oleh lembaga-lembaga donor asing. Istilah *Governance* dalam nomenklatur ilmu politik berasal dari bahasa Prancis *gouvernance* sekitar abad 14. Pada saat itu istilah ini lebih banyak merujuk pada pejabat-pejabat kerajaan yang menyelenggarakan tata kelola pemerintahan dibanding bermakna proses untuk memerintah atau lebih populer disebut "steering". Perdebatan sejenis juga terjadi dalam wacana bahasa Jerman sekitar tahun 1970-an, untuk menunjuk pada persoalan efektivitas atau kegagalan fungsi kontrol politik yang oleh Kooiman disebut sebagai governing atau dalam bahasa Jerman "Steuerung" (*steering*). Perdebatan kosa ini makin populer di awal tahun 80-an, istilah "Steuerung" dipergunakan dalam perdebatan sosiologi makro yang merupakan terjemahan dari kontrol sosial. Akhirnya dalam wacana politik Jerman istilah ini dipopulerkan dalam perbincangan politik, Steuerung, dipergunakan untuk menunjukkan kemampuan otoritas politik dalam menghela lingkungan sosialnya, misalnya sejauh

mana politik mempunyai kepekaan untuk memerintah (*governing*). Terakhir kosa ini juga diidentikkan sinonim dari kata *Governance*. Perdebatan terhadap terminologi ini terus berkembang, dan diperluas wacananya oleh Kaufmann yang memberikan limitasi *Governance* sebagai "*successful coordination of behavior*".

Hingga kini perdebatan terhadap terminologi ini tetap terbuka lebar, apalagi interpretasi terhadapnya seringkali dilakukan secara longgar. Darwin misalnya, menjelaskan kesulitan untuk menemukan padanan makna yang memadai, acapkali penggunaan istilah ini dibiarkan apa adanya, karena sulit dicari padanannya dalam bahasa Indonesia (Darwin, 2007). Bondan Winarno pernah menawarkan sinonim istilah ini dengan "penyelenggaraan" (Winarno, 2002). Darwin juga menegaskan bahwa notion ini tidak semata-mata menjelaskan fungsi pemerintah untuk menjalankan fungsi governing, tetapi juga aktor-aktor lain di luar negara dan pemerintah. Pemerintah adalah salah satu institusi saja yang menjalankan peran ini. Bahkan dapat terjadi peran pemerintah dalam fungsi governing ini digantikan dan dipinggirkan oleh aktor-aktor lain, akibat bekerjanya elemen-elemen diluar pemerintah. Hal ini sejalan dengan pemaknaan yang dilakukan oleh Pierre dan Peters yang menyatakan *Governance* sebagai: "*thinking about Governance means thinking about how to steer the economy and society and how to reach collective goals*" (Pierre & Peters, 2005).

Sementara itu dalam konteks reposisi administrasi publik Frederickson memberikan interpretasi *Governance* dalam empat terminology Frederickson (1999) sebagai berikut:

Pertama, Governance, menggambarkan bersatunya sejumlah organisasi atau institusi baik itu dari pemerintah atau swasta yang dipertautkan (*linked together*) secara bersama untuk mengurus kegiatan-kegiatan publik. Mereka dapat bekerja secara bersama-sama dalam sebuah jejaring antar negara. Karenanya terminologi pertama ini, *Governance* menunjuk *networking* dari sejumlah himpunan-himpunan entitas yang secara mandiri mempunyai kekuasaan otonom. Atau dalam ungkapan Frederickson adalah perubahan citra sentralisasi organisasi menuju citra organisasi yang delegatif dan terdesentralisasi. Mereka bertemu untuk melakukan *pirembungan*, *merkonsiliasi* kepentingan sehingga dapat dicapai tujuan secara kolektif atau bersama-sama. Kata kunci terminologi pertama ini adalah *networking*, *desentralisasi*.

Kedua, Governance sebagai tempat berhimpunnya berbagai pluralitas pelaku bahkan disebut sebagai hiper pluralitas untuk membangun sebuah konser antar pihak-pihak yang berkaitan secara langsung atau tidak (*stakeholders*) dapat berupa: partai politik, badan-badan legislatif dan divisinya, kelompok kepentingan, untuk menyusun pilihan-pilihan kebijakan seraya mengimplementasikan. Hal penting dalam konteks ini adalah mulai hilangnya fungsi kontrol antar

organisasi menjadi, menyebarnya berbagai pusat kekuasaan pada berbagai pluralitas pelaku, dan makin berdayanya pusat-pusat pengambilan keputusan yang makin mandiri.

Sebagaimana dijelaskan Muhadjir, *Governance* dalam konteks kebijakan adalah "... kebijakan publik tidak harus berarti kebijakan pemerintah, tetapi kebijakan oleh siapapun (pemerintah, semi pemerintah, perusahaan swasta, LSM, komunitas keluarga) atau jaringan yang melibatkan seluruhnya tersebut untuk mengatasi masalah publik yang mereka rasakan. Walaupun kebijakan publik diartikan sebagai apa yang dilakukan pemerintah, kebijakan tersebut harus diletakkan sebagai bagian dari network kebijakan yang melibatkan berbagai komponen masyarakat tersebut" (Darwin, 2007)

Terminologi kedua ini menekankan, *Governance* dalam konteks pluralisme aktor dalam proses perumusan kebijakan dan implementasi kebijakan. Beberapa pertanyaan kunci yang penting: seberapa jauh kebijakan yang dilakukan pemerintah merespon tuntutan masyarakat, seberapa jauh masyarakat dilibatkan dalam proses tersebut, seberapa jauh masyarakat dilibatkan dalam proses implementasi, seberapa besar inisiatif dan kreativitas masyarakat tersalurkan, seberapa jauh masyarakat dapat mengakses informasi menyangkut pelaksanaan kebijakan tersebut, seberapa jauh hasil kebijakan tersebut memuaskan dan dapat dipertanggungjawabkan. Kata kunci dalam terminologi 33 kedua ini adalah pluralitas aktor,

kekuasaan yang makin menyebar, perumusan dan implementasi kebijakan Bersama.

Ketiga, Governance berpautan dengan kecenderungan kekinian dalam literatur-literatur manajemen publik utamanya spesialisasi dalam rumpun kebijakan publik, dimana relasi multi organisasional antar aktor-aktor kunci terlibat dalam implementasi kebijakan. Kerjasama para aktor yang lebih berwatak politik, kebersamaan untuk memungut resiko, lebih kreatif dan berdaya, tidak mencerminkan watak yang kaku utamanya menyangkut: organisasi, hirarki, tata aturan. Dalam makna lebih luas *Governance* merupakan jaringan (network) kinerja diantara organisasi-organisasi lintas vertikal dan horisontal untuk mencapai tujuan-tujuan publik. Kata kuncinya jaringan aktor lintas organisasi secara vertikal dan horizontal.

Keempat, terminologi *Governance* dalam konteks administrasi publik kental dengan sistem nilai-nilai kepublikan. *Governance* menyiratkan sesuatu hal yang sangat penting. *Governance* menyiratkan sesuatu keabsahan. *Governance* menyiratkan sesuatu yang lebih bermartabat, sesuatu yang positif untuk mencapai tujuan publik. Sementara terminologi pemerintah (*Government*) dan birokrasi direndahkan, disepelekan mencerminkan sesuatu yang lamban kurang kreatif. *Governance* dipandang sebagai sesuatu yang akseptabel, lebih absah, lebih kreatif, lebih responsif dan bahkan lebih baik segalanya.

Dari keempat terminologi tersebut dapat ditarik pokok pikiran bahwa *Governance* dalam konteks administrasi publik adalah merupakan proses perumusan dan implementasi untuk mencapai tujuan-tujuan publik yang dilakukan oleh aktor: pluralitas organisasi, dengan sifat hubungan yang lebih luwes dalam tataran vertikal dan horizontal, disemangati oleh nilai-nilai kepublikan antara lain keabsahan, responsif, kreatif. Dilakukan dalam semangat kesetaraan dan networking yang kuat untuk mencapai tujuan publik yang akuntabel.

Berdasarkan pemikiran ini *Governance* adalah merupakan sebuah ekspansi notion dari makna administrasi publik yang semula hanya diartikan sebagai hubungan struktural antara aktor-aktor yang ada dalam mainstream negara. Secara tegas Meier & O'Toole (2006). memberikan interpretasi *Governance* dalam dua aras penting: Pertama, *Governance* sebagai studi tentang konteks struktural dari organisasi atau institusi pada berbagai level (multi layered structural context). Kedua, *Governance* adalah studi tentang network yang menekankan pada peran beragam aktor sosial dalam sebuah jejaring negosiasi, implementasi, dan pembagian hasil. Merupakan konser sosial melibatkan pelaku-pelaku untuk mengakselerasikan kepentingan publik secara lebih adil dan menebarnya peran lebih merata sesuai dengan realitas pluralitas kepentingan dan aktor yang ada tegas (Meier & O'Toole, 2006).

Konsep *Governance* dikembangkan sebagai bentuk kekecewaan terhadap konsep *Government* yang menjadi titik tekan paradigma tradisional dan menyempurnakan konsep-konsep yang diusung oleh paradigma *New Public Management* (NPM). Dalam konsep *Government*, Negara merupakan institusi publik yang mempunyai kekuatan memaksa secara sah yang merepresentasikan 36 kepentingan publik (Pratikno, 2015). *Governance* lebih merupakan kondisi yang menjamin adanya proses kesejajaran, kesamaan, kohesi dan keseimbangan peran, serta adanya saling mengontrol yang dilakukan oleh tiga komponen yakni: pemerintah (*Government*), rakyat (citizen) dan usahawan (business) yang berada di sektor swasta (Taschereau dan Campos (1997) dalam Thoha (2003)).

2.4 Smart City

Smart City dapat didefinisikan sebagai sebuah konsep penataan kota yang terintegrasi dalam semua aspek, baik dari pemerintahan, penduduk, kesehatan, pendidikan dan masih banyak lagi yang lainnya dengan menjadikan perkembangan teknologi sebagai salah satu perangkatnya.

Dijelaskan, bahwa *Smart City* menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan, untuk mengurangi biaya dan konsumsi sumber daya, dan untuk terlibat lebih efektif dan aktif dengan warganya. Kata kunci “pintar” juga meliputi transportasi,

energi, kesehatan, air dan limbah. Tujuan dari adanya *Smart City* untuk membentuk suatu kota yang aman, nyaman bagi warganya serta memperkuat daya saing kota dalam hal perekonomian. Sehingga dapat dijelaskan bahwa tujuan dari *Smart City* adalah untuk menunjang kota di dalam dimensi sosial (keamanan), ekonomi (daya saing) dan lingkungan (kenyamanan).

Implementasi *Smart City* sejatinya mencakup seluruh aspek kehidupan di perkotaan. Akan tetapi tidak ada model tunggal yang baku dan cocok untuk diterapkan melainkan disesuaikan dengan kondisi kota itu sendiri. Sehingga dalam upaya implementasinya, beberapa tokoh mengategorikan *Smart City* kedalam beberapa dimensi yang berbeda-beda. Giffinger, dkk (2007) merupakan salah satu tim ahli yang tergolong sebagai pelopor atau tim ahli generasi pertama yang mengategorikan *Smart City* ke dalam enam dimensi. Keenam dimensi tersebut adalah smart economy, smart people, *Smart Governance*, smart mobility, smart environment, dan smart living.

Gambar 1. 1 Indikator *Smart City*

SMART ECONOMY (Competitiveness)	SMART PEOPLE (Social and Human Capital)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Innovative spirit ▪ Entrepreneurship ▪ Economic image & trademarks ▪ Productivity ▪ Flexibility of labour market ▪ International embeddedness ▪ <i>Ability to transform</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Level of qualification ▪ Affinity to life long learning ▪ Social and ethnic plurality ▪ Flexibility ▪ Creativity ▪ Cosmopolitanism/Open-mindedness ▪ Participation in public life
SMART GOVERNANCE (Participation)	SMART MOBILITY (Transport and ICT)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participation in decision-making ▪ Public and social services ▪ Transparent governance ▪ <i>Political strategies & perspectives</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Local accessibility ▪ (Inter-)national accessibility ▪ Availability of ICT-infrastructure ▪ Sustainable, innovative and safe transport systems
SMART ENVIRONMENT (Natural resources)	SMART LIVING (Quality of life)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Attractivity of natural conditions ▪ Pollution ▪ Environmental protection ▪ Sustainable resource management 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cultural facilities ▪ Health conditions ▪ Individual safety ▪ Housing quality ▪ Education facilities ▪ Touristic attractivity ▪ Social cohesion

Sumber: Giffinger, dkk (2007)

Konsep *Smart City* menurut Giffinger, dkk (2007) terbagi menjadi 6 indikator utama yaitu:

- a. *Smart Economy*: dalam kehidupan kota mengacu pada industri yang smart yaitu dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses produksi dan distribusi barang dan jasa. Pada

aspek smart economy, kota haruslah ditopang oleh kegiatan perekonomian yang sangat baik serta dapat meningkat setiap tahunnya. Kegiatan ekonomi itu sendiri dapat berjalan dengan baik jika tata kota dan infrastruktur disiapkan oleh pemerintah kota dengan berkualitas dan terhindar dari tangan-tangan vandalisme.

- b. *Smart People*: smart people berarti penduduk kota yang dapat dikatakan smart, tidak hanya mengacu pada kualifikasi edukasi seseorang tapi juga kualitas interaksi sosial yang terbentuk. Pembangunan senantiasa membutuhkan modal baik modal ekonomi, modal manusia, maupun modal sosial.
- c. *Smart Governance*: berkaitan dengan politik dan partisipasi masyarakat, layanan penduduk dan penggunaan jaringan komunikasi baru seperti e-*Government* dan e-democracy. Kunci utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan adalah good *Governance*, yaitu paradigma, sistem dan proses penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang mengindahkan prinsip-prinsip supremasi hukum, kemanusiaan, keadilan, demokrasi, partisipasi, transparansi, profesionalitas, dan akuntabilitas ditambah dengan komitmen terhadap tegaknya nilai dan prinsip desentralisasi, daya guna, hasil

guna, pemerintahan yang bersih, bertanggungjawab dan berdaya saing

- d. *Smart Mobility*: yaitu kemampuan kota dalam memberikan kesempatan akses yang seluas-luasnya pada lokal maupun internasional. Smart mobility termasuk pada transportasi dan pembangunan infrastruktur diwujudkan melalui penguatan sistem perencanaan infrastruktur kota, dengan ketersediaan sarana dan prasarana transportasi dan infrastruktur yang memadai akan meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.
- e. *Smart Environment*: merupakan salah satu aspek *Smart City* yang membahas kemajuan teknologi serta penggunaannya untuk melindungi dan memelihara lingkungan kota baik keamanan maupun alam.
- f. *Smart Living*: rasa nyaman yang dapat diperoleh masyarakat dengan adanya beberapa indikator berikut dalam sebuah kota yaitu kesehatan, perumahan, aksesibilitas, persampahan, energi, keanekaragaman hayati, air, teknologi, dan transportasi. Berbudaya, berarti bahwa manusia memiliki kualitas hidup yang terukur (budaya). Kualitas hidup tersebut bersifat dinamis, dalam artian selalu berusaha memperbaiki dirinya sendiri.

2.5 *Smart Governance*

Smart Governance merupakan salah satu elemen dasar *Smart City* yang perlu untuk dipenuhi. Hal tersebut dikarenakan *Smart City* merupakan dimensi yang paling utama dalam pemerintahan yang berperan sebagai pusat perhatian masyarakat terkait kebutuhan utama masyarakat dalam mendapatkan pelayanan sehingga *impact of public service* yang diperoleh dapat berupa peningkatan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu penerapan *Smart City* selalu diawali oleh dimensi *Smart Governance*.

Smart Governance secara umum didefinisikan sebagai kapasitas penerapan teknologi digital dan aktivitas cerdas dalam memproses informasi dan pengambilan keputusan (Scholl & Alawadhi, 2016). Tata kelola elektronik umumnya didefinisikan sebagai penerapan teknologi oleh pemerintah untuk mengubah diri mereka sendiri, interaksi mereka dengan pelanggan dan hubungan dengan warga negara, bisnis, aktor non-negara lainnya dan badan pemerintah lainnya, yang menciptakan dampak pada masyarakat (Estevez & Janowski, 2013; Janowski et al., 2015).

Smart Governance sering digunakan untuk menggambarkan kegiatan yang berinvestasi “dalam teknologi yang sedang berkembang ditambah dengan strategi inovatif untuk mencapai struktur pemerintahan dan infrastruktur pemerintahan yang lebih

gesit dan tangguh” (Gil-Garcia et al., 2014: 1). *Smart Governance* juga disebut oleh Mellouli, Luna Reyes dan Zhang (2014) sebagai penggunaan ekstensif teknologi oleh pemerintah, mengikuti dua tren penting: gerakan untuk membuka data dan teknologi di mana-mana, yang berkontribusi untuk lebih memahami masalah masyarakat dan meningkatkan hubungan pemerintahan dengan warga negara, organisasi swasta, LSM, dan pemerintah lainnya.

Adapun menurut Anthopaulus & Reddick (2016) *Smart Governance* merupakan dimensi *Smart City* yang membahas tentang kinerja pemerintah daerah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. *Smart Governance* didefinisikan sebagai kemampuan pemerintah untuk membuat keputusan yang baik melalui dukungan teknologi informasi dan tata kelola kolaboratif.

Smart Governance didefinisikan sebagai kemampuan pemerintah untuk membuat keputusan yang baik melalui dukungan teknologi informasi dan tata kelola kolaboratif (Pereira et al., 2018). *Smart Governance* atau tata kelola pemerintahan kota yang cerdas adalah konsep sekaligus praktik bagaimana mengelola manajemen dan tata kelola pemerintahan dan layanan publik secara lebih cepat, efisien, efektif, responsif, komunikatif, dan terus melakukan peningkatan kinerja birokrasi melalui inovasi dan adopsi teknologi yang tepat.

Kourtit, dkk (2012) mendefinisikan *Smart Governace* sebagai

suatu bentuk pemerintahan yang melibatkan struktur proaktif dan berpikiran terbuka dengan partisipasi semua aktor untuk memaksimalkan kinerja sosio-ekonomi dan ekologi kota, mengatasi eksternalitas negatif, dan mengatasi ketergantungan jalur yang tumbuh secara historis.

Smart Governance merupakan bagian atau dimensi pada *Smart City* yang mengkhususkan pada tata kelola pemerintahan. Agus (2014) menjelaskan *Smart Governance* meliputi segala syarat, kriteria dan tujuan untuk proses pemberdayaan (empowerment) dan partisipasi (participation) dari masyarakat dan pemerintah secara bersama-sama. *Smart Governance* terdiri atas tiga bagian sebagai berikut:

- 1) Keikutsertaan masyarakat di dalam penentuan keputusan secara langsung maupun online. Implementasi *Smart City* pada bagian ini dengan memanfaatkan teknologi informasi dapat dilakukan melalui sistem pengambilan keputusan (*decision maker system*).
- 2) Peningkatan jumlah dan kualitas pelayanan publik. Implementasi *Smart City* dalam hal ini memanfaatkan teknologi informasi seperti penyediaan sistem informasi berbasis web untuk pelayanan publik.
- 3) Adanya transparansi di dalam pemerintahan, sehingga

masyarakat menjadi tahu dan cerdas. penerapan *Smart City* pada bagian ini dengan memanfaatkan teknologi informasi seperti adanya portal terkait dengan informasi terkini pemerintahan yang dapat diakses oleh masyarakat kapanpun dan dimanapun.

Smart Governace berfokus pada pemberdayaan dan komunitas partisipasi dan mengkhususkan diri dalam pemerintahan. Tata kelola yang cerdas mencakup semua kondisi, kriteria dan tujuan untuk proses pemberdayaan dan partisipasi dari masyarakat dan pemerintah secara bersama-sama. Menurut Griffinger, dkk (2007), indikator *smat governance* terdiri dari 4 bagian penting, yaitu:

1. Partisipasi dalam pengambilan keputusan.
2. Layanan publik dan sosial.
3. Tata kelola yang transparan.
4. Strategi dan perspektif politik.

Adapun Bolivar & Meijer (2016) mendefinisikan *smart governace* melalui 3 kategori yang kemudian dijelaskan dalam 6 indikator seperti pada tabel 2.1 berikut ini:

Tabel 2. 1
Smart Governance Meijer 2016

Component	Categories	Values
Defining elements of smart governance	Use of technology	Smart use of ICTs
	Organizational processes	Smart collaboration and participation Smart internal coordination Smart decision-making Smart administration
	Outcomes	Smart outcomes

Sumber: Bolivar & Meijer, 2016

1. *Use of Technology* (Penggunaan teknologi)

Bolívar & Meijer (2016) menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi yang cerdas / *smart use of ICT's* dalam tata kelola yang cerdas untuk meningkatkan kapasitas inovasi dan mendorong perubahan dalam organisasi pemerintah. Hal ini melibatkan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi, inklusi sosial, dan kinerja ekologi, serta untuk melibatkan masyarakat yang berpendidikan tinggi dalam proses pengambilan keputusan. Dengan menggabungkan teknologi, tata kelola yang cerdas bertujuan untuk menerapkan strategi yang mendorong kolaborasi, meningkatkan pemberian layanan, dan mencapai visi

pemerintahan yang lebih cerdas dan efisien.

Teknologi memainkan peran penting dalam membentuk pemerintahan yang cerdas (smart governance) dengan memberikan alat-alat yang diperlukan untuk mengelola data yang besar dan rumit, memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan masyarakat, serta memperkuat proses pengambilan keputusan yang berbasis bukti (Gil-Garcia & Partdo, 2005)

2. *Organizational Process* (Proses Organisasi)

a. *Smart collaboration and participation* (kolaborasi dan partisipasi yang cerdas)

Kolaborasi dan partisipasi cerdas mengacu pada keterlibatan strategis dan efisien dari berbagai pemangku kepentingan, termasuk departemen pemerintah, masyarakat, dan warga negara, dalam proses dan kegiatan pengambilan keputusan dalam kerangka tata kelola yang cerdas. Kolaborasi dan partisipasi yang cerdas mendemokratisasi proses pengambilan keputusan dalam tata kelola pemerintahan dengan memberdayakan warga melalui platform digital yang memfasilitasi dialog terbuka dan partisipasi aktif dalam pembuatan kebijakan dan berkolaborasi (Linders, D, 2012)

b. *Smart internal coordinatioan* (koordinasi internal yang cerdas)

Koordinasi internal yang cerdas mengacu pada pengelolaan kegiatan, sumber daya, dan informasi yang efisien dan efektif dalam organisasi pemerintah. Hal ini melibatkan penetapan saluran komunikasi yang jelas, penetapan peran dan tanggung jawab, berbagi informasi, dan penyesuaian proses untuk memastikan bahwa berbagai departemen dan unit bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Koordinasi internal yang cerdas sangat penting untuk meningkatkan efisiensi organisasi, mendorong kolaborasi, dan mencapai hasil tata kelola yang lebih baik.

Selain itu Willke's (2007) juga menyebutkan bahwa konsep pada tata kelola pemerintahan yang cerdas merupakan suatu aktivitas mengkoordinasikan komunikasi dalam rangka pencapaian tujuan kolektif.

c. *Smart decision-making* (pengambilan Keputusan yang cerdas)

Pengambilan keputusan yang cerdas dalam konteks *smart governance* mengacu pada proses pengambilan keputusan yang terinformasi dan berdasarkan data yang selaras dengan tujuan dan sasaran inisiatif kota pintar. Hal ini melibatkan pemanfaatan teknologi, analisis data yang relevan, dan melibatkan pemangku kepentingan dalam

proses pengambilan keputusan untuk memastikan hasil yang efektif dan efisien.

Barrionuevo, dkk (2012) menjelaskan bahwa *smart city* perlu mengembangkan sistem tata kelola pemerintah cerdas yang mempertimbangkan semua faktor utama. Proses tiga langkah diusulkan, dimulai dengan mendiagnosis situasi, kemudian mengembangkan rencana strategis, dan akhirnya mengambil tindakan.

d. *Smart Administration* (Administrasi yang cerdas)

Administrasi yang cerdas dalam konteks tata kelola yang cerdas mengacu pada pengelolaan sumber daya, proses, dan layanan pemerintah yang efisien dan efektif melalui penggunaan teknologi dan pengambilan keputusan berdasarkan data. Hal ini mencakup penyederhanaan proses administrasi, peningkatan pemberian layanan, dan peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam lembaga-lembaga pemerintah. Gill-Gaercia, dk (2016) menjelaskan bahwa dalam konteks *smart governance*, *smart administration* mengacu pada kemampuan pemerintah untuk mengintegrasikan teknologi digital dalam operasinya, sehingga meningkatkan transparansi, partisipasi publik, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik.

Sejalan dengan hal tersebut, Nam & Pardo (2011) juga menjelaskan bahwa penggunaan TIK dalam administrasi publik memungkinkan untuk pengelolaan sumber daya yang lebih efektif, layanan kepada masyarakat yang lebih cepat dan akurat, serta mempromosikan transparansi dan akuntabilitas melalui akses yang lebih baik terhadap informasi publik.

3. *Outcomes*

Bolivar & Meijer (2016) juga menekankan apa dampak yang diperoleh dan diinginkan dari pengimplementasian *smart governace*. Adapun hasil tersebut dapat dikategorikan menjadi 3 tingkatan. Tingkat pertama dapat dilihat melalui perubahan pada organisasi pemerintah, seperti pemerintahan yang efisien dan siap dalam menghadapi program yang telah dirancang. Pada tingkat kedua, perubahan dapat dilihat melalui posisi pemerintah dibandingkan dengan pelaku lainnya, termasuk layanan yang berpusat pada warga, interaksi dengan warga, dan citra warga yang kuat. Adapun tingkat ketiga dapat dilihat dari perbaikan kota, seperti pertumbuhan ekonomi, inklusi sosial, kinerja ekologi, dan masyarakat yang berpendidikan tinggi.

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bermanfaat dalam mempermudah identifikasi perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang dilakukan oleh penulis, dalam penelitian ini, penulis melakukan komparasi penelitian dengan beberapa penelitian terdahulu yaitu:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Enceng dan Anto Hidayat pada tahun 2016 dengan judul “Peningkatan Layanan Publik Melalui *Smart Governance* dan *smart mobility*”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan data melalui wawancara-wawancara mendalam, observasi, dan studi pustaka. Hasil akhir dari penelitian ini adalah layanan publik di Kota Bandung mengalami peningkatan secara kuantitas dan kualitas setelah penerapan *Smart Governance* dan *smart mobility* dalam kerangka *Smart City*. Semua upaya peningkatan layanan public tersebut dikendalikan melalui Bandung Command Center yang berbasiskan pemanfaatan ICT.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Fajar Rahmatullah pada tahun 2021 dengan judul “Analisis Penggunaan Konsep *Smart Governance* dalam paradigma *Smart City* di Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisa bagaimana penggunaan *Smart Governance* di pemerintahan Kabupaten Tanjung Jabung Timur dalam paradigma *Smart City*. Pada penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur telah

merepresentasikan penggunaan konsep *Smart Governance* dalam *Smart City* berdasarkan indikator yang telah di jelaskan oleh Cohen Boyd yang mana pemerintah kabupaten Tanjung Jabung Timur sudah menerapkan 3 (tiga) komponen penting dalam *Smart Governance* oleh Boyd Cohen yaitu pertama adanya enabling supply & demand side policy (hadirnya sebuah kebijakan yang memayungi peran pemerintah, swasta dan masyarakat kota dalam mewujudkan *Smart City*), kedua, *transparency & open data* (adanya keterbukaan informasi dan kemudahan mengakses/mendapatkan data) dan yang ketiga, ICT (*information, Communication dan Technology*) & E-Gov (Penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat berbasis IT yang dapat diakses oleh masyarakat. Sementara itu, dalam konteks E-Gov, Aplikasi Sabak *Smart Center* sudah merepresentasikan 3 hal berdasarkan tipe relasi dari *E-Government* yaitu a) *Government to Citizen* (G-to-C). b) *Government to Business* (G-to-B). c) *Government to Government* (G-to-G).

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Dwi Wahyu Handayani, Syafaruddin, Lilih Muflihah, pada tahun 2021 dengan judul "*Problem Realisasi Kebijakan Smart City di Indonesia: Kasus Kota Bandar Lampung*". Penelitina ini mengkaji daya dukung pemerintah dalam mewujudkan *Smart City* dengan fokus pada Kota Bandar Lampung, khusus pada aspek tata kelola pemerintahan (*Smart Governance*) dan modal sosial dan manusia (*smart people*). Metode yang digunakan adalah kualitatif melalui wawancara dan survei. Menggunakan konsep *Smart City* dan tata kelola

pemerintahan (governance), hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek *Smart Governance*, pemerintah berfokus pada pembangunan infrastruktur yang tidak sepenuhnya disertai dengan pelibatan kualitas sumber daya manusia dan modal sosial, dan tidak berbasis pada persoalan masyarakat sesungguhnya sesuai visi dan misi pembangunan, yaitu pendidikan dan kesehatan. Efektifitas pembangunan infrastruktur tidak maksimal mendukung pelayanan administrasi kependudukan, layanan pendidikan, kesehatan, penyandang persoalan sosial yang terabaikan, dan kerusakan lingkungan. Kelemahan pada aspek *Smart Governance* memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat sebagai modal sosial dari bekerjanya aspek *smart people*.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Sri Eniyati, Rina Candara, Retnowati, Sri Mulyani, Kharistma Martha, pada tahun 2017 dengan judul “perhitungan tingkat kesiapan implementasi *Smart City* dalam perspektif *Smart Governance* dengan metode fis mamdani”. Penelitian ini terdiri atas empat indikator utama yaitu *Participation in decision-making, public and social services, Transparent Governance, political strategies and perspectives*. Dari keempat indikator tersebut diperjelas ke dalam indikator operasional yang lebih mudah diukur secara kuantitatif. Oleh sebab itu metode penelitian dipilih *mix research methods* karena data yang diperoleh dilakukan melalui cara kualitatif dengan wawancara kepada narasumber. Hasil data dikelola dan diolah menggunakan cara kuantitatif. Cara kuantitatif tersebut adalah metode *Fuzzy Inference System (FIS) Mamdani*. Dari

keempat indikator utama diturunkan menjadi 21 variabel input Hasil yang diperoleh adalah tingkat kesiapan Kota Pekalongan dalam mengimplementasikan *Smart City* dari Perspektif *Smart Governance* adalah 1,5 (Sedang).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang diatas, maka dapat dilihat perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dimana penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan mengadopsi teori *Smart Governance* oleh Bolívar & Meijer (2016) yang terdiri dari 6 indikator yaitu penggunaan teknologi informasi yang cerdas (smart use of ICTs), Kolaborasi dan partisipasi yang cerdas (Smart collaboration and participation), Koordinasi internal yang cerdas (Smart internal coordination), pengambilan keputusan yang cerdas (Smart decision-making), administrasi yang cerdas (Smart administration), dan hasil yang cerdas (smart outcomes). Penelitian ini memiliki lokus pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai tata kerja lembaga daerah yang merupakan salah satu pihak yang memiliki peran sentral pelayanan publik di Kota Palopo.

Tabel 2. 2
Penelitian Terdahulu

No	Nama/ Tahun/ Judul Penelitian	Hasil Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian Tesis	Relevansi	Perbedaan
1.	Enceng dan Anto Hidayat/ 2016/ "Peningkatan Layanan Publik Melalui <i>Smart Governance</i> dan <i>smart mobility</i> ".	Hasil akhir dari penelitian ini adalah layanan publik di Kota Bandung mengalami peningkatan secara kuantitas dan kualitas setelah penerapan <i>Smart Governance</i> dan <i>smart mobility</i> dalam kerangka <i>Smart City</i> . Semua upaya peningkatan layanan public tersebut dikendalikan melalui	Penelitian ini mengungkapka n bahwa adopsi aplikasi digital dan tanda tangan elektronik telah meningkatkan pelayanan dan keamanan data di DPMPTSP Kota Palopo. Keberhasilan kolaborasi melalui pendirian Mal Pelayanan Publik (MPP) dan peningkatan koordinasi internal menunjukkan komitmen kota terhadap	Penelitian yang dilakukan juga melihat bagaimana <i>smart governance</i> dapat digunakan sebagai Upaya dalam meningkatkan layanan public.	Penelitian terdahulu menganalisis <i>smart governance</i> menggunakan pendekatan <i>smart governance</i> dan <i>smart mobility</i> , sedangkan penelitian ini lebih berfokus pada <i>smart governance</i> sebagai salah satu bagian dari penerapan <i>smart city</i> .

No	Nama/ Tahun/ Judul Penelitian	Hasil Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian Tesis	Relevansi	Perbedaan
		<p><i>Bandung Command Center</i> yang berbasiskan pemanfaatan ICT.</p>	<p>layanan terpadu. Namun, penelitian juga mengidentifikasi tantangan, seperti masalah teknis, keterbatasan literasi digital masyarakat, dan perlunya upaya sistematis untuk menarik investasi serta mendorong inklusi sosial. Studi ini menekankan pentingnya peningkatan infrastruktur yang berkelanjutan, keterlibatan publik yang lebih</p>		

No	Nama/ Tahun/ Judul Penelitian	Hasil Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian Tesis	Relevansi	Perbedaan
			baik, dan inisiatif strategis untuk mencapai pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan hasil cerdas yang komprehensif.		
2.	Ahmad Fajar Rahmatullah/ 2021/ "Analisis Penggunaan Konsep <i>Smart Governance</i> dalam paradigma <i>Smart City</i> di Pemerintah Kabupaten Tanjung	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur telah merepresentasikan penggunaan konsep <i>Smart Governance</i> dalam <i>Smart City</i> berdasarkan	Penelitian ini mengungkapkan bahwa adopsi aplikasi digital dan tanda tangan elektronik telah meningkatkan pelayanan dan keamanan data di DPMPSTSP Kota Palopo. Keberhasilan kolaborasi melalui pendirian Mal	Penelitian terdahulu dan penelitian ini menggunakan konsep <i>smart governance</i> sebagai bagian dari pencapaian <i>smart city</i> .	Penelitian terdahulu menggunakan indikator <i>smart governance</i> yang dikemukakan oleh Cohen (2012)., sedangkan penelitian ini menggunakan indikator

No	Nama/ Tahun/ Judul Penelitian	Hasil Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian Tesis	Relevansi	Perbedaan
	Jabung Timur”.	indikator yang telah di jelaskan oleh Cohen Boyd yang mana pemerintah kabupaten Tanjung Jabung Timur sudah menerapkan 3 (tiga) komponen penting dalam <i>Smart Governance</i> oleh Boyd Cohen yaitu pertama adanya <i>enabling supply & demand side policy</i> (hadirnya sebuah	Pelayanan Publik (MPP) dan peningkatan koordinasi internal menunjukkan komitmen kota terhadap layanan terpadu. Namun, penelitian juga mengidentifikasi tantangan, seperti masalah teknis, keterbatasan literasi digital masyarakat, dan perlunya upaya sistematis untuk menarik investasi serta mendorong inklusi sosial. Studi ini		<i>smart governance</i> yang dikemukakan oleh Bolívar & Meijer (2016).

No	Nama/ Tahun/ Judul Penelitian	Hasil Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian Tesis	Relevansi	Perbedaan
		kebijakan yang memayungi peran pemerintah, swasta dan masyarakat kota dalam mewujudkan <i>Smart City</i>), kedua, <i>transparency & open data</i> (adanya keterbukaan informasi dan kemudahan mengakses/mendapatkan data) dan yang ketiga, ICT (<i>information, Communication dan Technology</i>) & E-Gov (Penyelenggar	menekankan pentingnya peningkatan infrastruktur yang berkelanjutan, keterlibatan publik yang lebih baik, dan inisiatif strategis untuk mencapai pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan hasil cerdas yang komprehensif.		

No	Nama/ Tahun/ Judul Penelitian	Hasil Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian Tesis	Relevansi	Perbedaan
		<p>aan pemerintahan dan pelayanan masyarakat berbasis IT yang dapat diakses oleh masyarakat. Sementara itu, dalam konteks E-Gov, Aplikasi Sabak <i>Smart Center</i> sudah merepresentasikan 3 hal berdasarkan tipe relasi dari <i>E-Government</i> yaitu a) <i>Government to Citizen</i> (G-to-C). b) <i>Government to Business</i> (G-to-B). c) <i>Administration</i></p>			

No	Nama/ Tahun/ Judul Penelitian	Hasil Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian Tesis	Relevansi	Perbedaan
		<i>to Government</i> (G-to-G).			
3.	Dwi Wahyu Handayani, Syafaruddin, Lilih Muflihah/ 2021/ "Problem Realisasi Kebijakan Smart City di Indonesia: Kasus Kota Bandar Lampung".	hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek <i>Smart Governance</i> , pemerintah berfokus pada pembangunan infrastruktur yang tidak sepenuhnya disertai dengan pelibatan kualitas sumber daya manusia dan modal sosial, dan tidak berbasis pada persoalan masyarakat sesungguhnya sesuai visi dan	Penelitian ini mengungkapkan bahwa adopsi aplikasi digital dan tanda tangan elektronik telah meningkatkan pelayanan dan keamanan data di DPMPTSP Kota Palopo. Keberhasilan kolaborasi melalui pendirian Mal Pelayanan Publik (MPP) dan peningkatan koordinasi internal menunjukkan komitmen kota	Penelitian terdahulu dan penelitian ini berangkat dari realisasi kebijakan pemerintah terkait realisasi <i>smart city</i> di setiap kota di Indonesia.	Penelitian terdahulu menganalisis <i>smart governance</i> menggunakan pendekatan <i>smart governance</i> dan <i>smart people</i> , sedangkan penelitian ini lebih berfokus pada <i>smart governance</i> sebagai salah satu bagian dari penerapan <i>smart city</i> .

No	Nama/ Tahun/ Judul Penelitian	Hasil Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian Tesis	Relevansi	Perbedaan
		<p>misi pembangunan, yaitu pendidikan dan kesehatan. Efektifitas pembangunan infrastruktur tidak maksimal mendukung pelayanan administrasi kependudukan , layanan pendidikan, kesehatan, penyandang persoalan sosial yang terabaikan, dan kerusakan lingkungan. Kelemahan pada aspek <i>Smart Governance</i></p>	<p>terhadap layanan terpadu. Namun, penelitian juga mengidentifikasi tantangan, seperti masalah teknis, keterbatasan literasi digital masyarakat, dan perlunya upaya sistematis untuk menarik investasi serta mendorong inklusi sosial. Studi ini menekankan pentingnya peningkatan infrastruktur yang berkelanjutan, keterlibatan</p>		

No	Nama/ Tahun/ Judul Penelitian	Hasil Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian Tesis	Relevansi	Perbedaan
		memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat sebagai modal sosial dari bekerjanya aspek <i>smart people</i> .	publik yang lebih baik, dan inisiatif strategis untuk mencapai pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan hasil cerdas yang komprehensif.		
4.	Sri Eniyati, Rina Candara, Retnowati, Sri Mulyani, Kharistma Martha/ 2017/ "perhitungan tingkat kesiapan implementasi <i>Smart City</i> dalam	Hasil data dikelola dan diolah menggunakan cara kuantitatif. Cara kuantitatif tersebut adalah metode <i>Fuzzy Inference System</i> (FIS) Mamdani. Dari keempat indikator utama diturunkan	Penelitian ini mengungkapkan bahwa adopsi aplikasi digital dan tanda tangan elektronik telah meningkatkan pelayanan dan keamanan data di DPMPSTSP Kota Palopo. Keberhasilan kolaborasi melalui	Penelitian terdahulu dan penelitian ini berfokus pada penerapan <i>smart governance</i> dalam proses pencapaian <i>smart city</i> .	Penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian <i>mix method</i> dalam menilai <i>smart governance</i> . sedangkan penelitian ini menggunak

No	Nama/ Tahun/ Judul Penelitian	Hasil Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian Tesis	Relevansi	Perbedaan
	perspektif <i>Smart Governance</i> dengan metode fis mamdami”.	menjadi 21 variabel input Hasil yang diperoleh adalah tingkat kesiapan Kota Pekalongan dalam mengimpleme ntasikan <i>Smart City</i> dari Perspektif <i>Smart Governance</i> adalah 1,5 (Sedang).	pendirian Mal Pelayanan Publik (MPP) dan peningkatan koordinasi internal menunjukkan komitmen kota terhadap layanan terpadu. Namun, penelitian juga mengidentifikasi tantangan, seperti masalah teknis, keterbatasan literasi digital masyarakat, dan perlunya upaya sistematis untuk menarik investasi serta mendorong inklusi sosial.		an metode kualitatif.

No	Nama/ Tahun/ Judul Penelitian	Hasil Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian Tesis	Relevansi	Perbedaan
			<p>Studi ini menekankan pentingnya peningkatan infrastruktur yang berkelanjutan, keterlibatan publik yang lebih baik, dan inisiatif strategis untuk mencapai pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan hasil cerdas yang komprehensif.</p>		

Sumber: Hasil Olah Data Penulis, 2024

2.7 Kerangka Konsep

Implementasi *Smart Government* dapat mempengaruhi seperti apa wujud *Smart City* ke depannya. *Smart Government* di sini adalah tata kelola pemerintahan dan layanan publik secara lebih cepat, efisien, efektif, responsif, komunikatif, dan terus melakukan peningkatan kinerja birokrasi melalui inovasi dan adopsi teknologi yang tepat.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Palopo telah berupaya untuk menjalankan pelayanan publik dengan menggunakan konsep pemerintahan yang cerdas (*Smart Governance*). Pemerintahan yang cerdas ini mengintegrasikan teknologi canggih dan data secara efektif dalam penyelenggaraan layanan publik. Pemerintahan yang cerdas memungkinkan DPMPTSP untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam mempercepat proses administrasi, memperbaiki efisiensi layanan, dan meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan *Smart Governance* yang dikemukakan oleh Bolívar & Meijer (2016). Bolívar & Meijer mengembangkan konsep *smart governance* dengan menggabungkan wawasan dari berbagai model tata kelola sebelumnya melalui pendekatan yang mengacu pada studi literatur dan analisis empiris. Dalam literatur review-nya, Bolívar mengidentifikasi kekurangan dalam model tata kelola tradisional, yang cenderung bersifat hierarkis dan kurang responsif terhadap perkembangan teknologi serta keterlibatan masyarakat. Model-

model sebelumnya sering kali fokus pada efisiensi internal, tanpa memperhatikan pentingnya data real-time dan partisipasi aktif dari warga dalam proses pengambilan keputusan.

Berdasarkan pendekatan oleh Bolívar & Meijer (2016), *smart governance* terdiri dari 3 kategori dan dijelaskan melalui 6 indikator yaitu penggunaan teknologi informasi yang cerdas (*Smart Use of ICTs*), Kolaborasi dan partisipasi yang cerdas (*Smart collaboration and participation*), Koordinasi internal yang cerdas (*Smart internal coordination*), pengambilan keputusan yang cerdas (*Smart decision-making*), administrasi yang cerdas (*Smart administration*), hasil yang cerdas (*Smart Outcomes*).

Adapun gambar dari kerangka konsep dapat dilihat melalui gambar berikut ini:

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir

