

**TESIS**

**STRATEGI IMPLEMENTASI *SMART GOVERNANCE* DI KOTA  
MAKASSAR (STUDI KASUS PADA PROGRAM RINDU CAPIL DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL)**

**SRI WAHYUNI**

**E012201011**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2022**

**LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

**STRATEGI IMPLEMENTASI *SMART GOVERNANCE* DI KOTA  
MAKASSAR (STUDI KASUS PADA PROGRAM RINDU CAPIL DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL)**

Disusun dan diajukan oleh

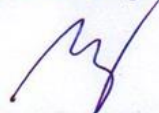
**SRI WAHYUNI**

E012201011

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka  
Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin  
pada tanggal **17 Maret 2022**  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Pembimbing Utama,

  
**Prof. Dr. Alwi, M. Si.**  
Nip. 196310151989031006

Pembimbing Pendamping,

  
**Dr. Nur Indrayati Nur Indar, M. Si.**  
Nip. 196409181988032001

Ketua Program Studi  
Ilmu Administrasi Publik,

  
**Dr. Suryadi Lambali, MA.**  
Nip. 195901181985031006

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,

  
**Prof. Dr. Armin, M.Si.**  
Nip. 196511091991031008

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap	: Sri Wahyuni
NIM	: E012201011
Program Studi	: Administrasi Publik

Menyatakan bahwa Karya Tulis yang saya ajukan sebagai persyaratan menyelesaikan studi pada Program Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Hasanuddin adalah benar-benar karya asli saya sendiri. Saya akan bersedia menanggung segala tuntutan jika dikemudian hari ada pihak yang merasa dirugikan baik secara pribadi maupun tuntutan secara hukum yang berkaitan dengan karya tulis saya.

Makassar, 16 Maret 2022



Sri Wahyuni

## ABSTRAK

SRI WAHYUNI, Strategi Implementasi Smart Governance Di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil). (dibimbing oleh Alwi dan Nur Indrayati Nur Indar)

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan strategi implementasi smart governance yaitu pada program rindu capil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar dengan melihat lima indikator yaitu legislasi, kebijakan, penggunaan teknologi, visi, dan kolaboratif.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data wawancara mendalam, dokumentasi dan observasi. Data dianalisis dengan teknik kondensasi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi implementasi smart governance pada program rindu capil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar dari indikator legislasi belum dikatakan efektif. Indikator kebijakan juga belum dikatakan efektif karena faktor masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan kebijakan dan dampak yang cukup besar yang dirasakan pegawai disdukcapil terhadap perubahan lingkungan kerjanya. Penggunaan teknologi juga belum efektif karena masyarakat yang belum mampu menerima perubahan layanan berbasis online ini. Rindu capil menjadi jawaban atas visi yang selama ini dijadikan sebagai cita-cita. Aspek terakhir yaitu kolaboratif belum efektif karena partisipasi masyarakat terkait program ini masih terbilang rendah.

Kata kunci: strategi, implementasi, dan smart governance



## ABSTRACT

SRI WAHYUNI, Strategy for the Implementation of Smart Governance in Makassar City: Case Study on Rindu Capil Program of Demography and Civil Registration Service (supervised by Alwi and Nur Indrayati Nur Indar)

This aim of this study is to explain the strategy for implementing smart governance, i. e. Rindu Capil program for Demography and Civil Registration Service in Makassar City based on five indicators, i. e. legislation, policy, use of technologi, vision, and collaboration.

This study used qualitative approach. Data collection techniques were in-depth interviews, documentation, and observation. The data were analysed using data condensation techniques, data presentation, and conclusion drawing.

The results of the study indicate that the implementation strategy of smart governance in the Rindu Capil program of the Demography and Civil Registration Service in Makassar City viewed from legislative indicators has not been effective. Policy indicators are not effective due to community factors that do not know the existence of the policy and the significant impact experienced by Disdukcapil employees on changes their work environment. The use of technology has not been effective either because people have not been able to accept the changes of online-based service. Rindu Capil program is the answer to the vision that has been used as an aspiration. The last aspect is that collaboration has not been effective because community participation related to this program is still relatively low.

Keywords: strategy, implementation, smart governance



## KATA PENGANTAR

Assalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Strategi Implementasi *Smart Governance* Di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil)”.

Tesis ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Magister Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M. Sc. selaku Rektor Universitas Hasanuddin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis mengikuti pendidikan pada program S2 di Universitas Hasanuddin.
2. Prof. Dr. Armin Arsyad, M. Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis mengikuti pendidikan pada program S2 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Hasanuddin.
3. Prof. Dr. Alwi, M. Si. selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya membaca dan memberikan kritik serta perbaikan serta

senantiasa memberikan motivasi dan nasihat kepada penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan.

4. Dr. Nur Indrayati Nur Indar. selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis bagi kesempurnaan tesis ini.
5. Dr. Suryadi Lambali, MA. selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan kesempatan kepada penulis mengikuti pendidikan pada program S2 Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dan penguji dalam seminar.
6. Dr. Hasniati, S. Sos., M. Si. selaku penguji dalam seminar.
7. Dr. Muhammad Tang Abdullah, S. Sos., M. Si. selaku penguji dalam seminar.
8. Para dosen dan staf yang tidak sempat penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah memotivasi, mendorong dan berdiskusi dengan penulis hingga menyelesaikan program studi pada Jurusan Ilmu Administrasi Publik di Universitas Hasanuddin.
9. Ucapan terima kasih kepada seluruh informan yang berada pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar atas kesediannya memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengambil data dalam rangka merampungkan penelitian.
10. Penulis berterima kasih secara istimewa atas segala doa, keikhlasan, cinta, kasih sayang, motivasi dan segala pengorbanannya untuk

kesuksesan penulis, kepada kedua orang tua saya tercinta, ayahanda Umar dan ibunda A. Hasnaniar, saudara-saudaraku Solihin S.Si, Yulia Syahbani, S.Pd, dan Muhammad Sadar, serta seluruh keluarga besar saya yang tidak sempat saya sebutkan namanya satu persatu, terima kasih banyak atas segala dukungan dan doanya selama ini.

11. Teman-teman dari kelas regelur angkatan 2020, teman-teman seperjuangan Jurusan Ilmu Administrasi Publik 2020. Penulis ucapkan terima kasih.

12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Demi kesempurnaan tesis ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya tesis ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 16 Maret 2022

Sri Wahyuni



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xi

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	17
C. Tujuan Penelitian.....	18
D. Manfaat Penelitian.....	19

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

A. Reposisi Administrasi Publik.....	21
B. <i>Smart Governance</i> dan Administrasi Publik .....	24
B. Program Rindu Capil .....	46
C. Penelitian Terdahulu.....	48
D. Kerangka Pikir .....	51

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	54
B. Lokasi Penelitian .....	55
C. Fokus Penelitian.....	55
D. Informan Penelitian.....	56

E. Sumber Data .....	58
F. Teknik Pengumpulan Data .....	59
G. Teknik Analisis Data .....	61
H. Teknik Pengabsahan Data .....	62
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
A. Karakteristik Objek Penelitian.....	64
B. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar .....	67
C. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar .....	73
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Legislasi .....	78
B. Kebijakan.....	85
C. Penggunaan Teknologi.....	95
D. Visi.....	101
E. Kolaboratif .....	105
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	112
B. Saran.....	113
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>114</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>120</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Jumlah Kecamatan Dan Kelurahan Di Kota Makassar .....	57
Tabel 3.2 Tabel Informan .....	64
Tabel 4.1 Distribusi Dan Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan Tahun 2020.....	66
Tabel 4.2 Populasi Penduduk 2 Tahun Terakhir.....	67
Tabel 5.1 Kepemilikan Kartu Keluarga.....	77
Tabel 5.2 Kepemilikan KTP .....	77
Tabel 5.3 Perjanjian Kinerja Disdukcapil Kota Makassar .....	87
Tabel 5.4 Keadaan Pegawai Menurut Kepangkatan Disdukcapil Kota Makassar .....	93
Tabel 5.5 Jumlah Data Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan Disdukcapil Kota Makassar .....	93
Tabel 5.6 Misi Disdukcapil Kota Makassar .....	104

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	53
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Makassar .....	72
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Diskominfo Kota Makassar .....	75

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Demokratisasi yang berlangsung luas diberbagai negara dunia setelah berakhirnya perang dunia I, melahirkan negara-negara rezim demokratis. Seiring dengan itu tuntutan untuk menyusutkan peran negara dalam kehidupan berbangsa semakin meluas. Peran administrasi publik dalam konteks demikian secara imperatif mereposisi dirinya sebagai *governance*, yang semula menjadi instrumen negara menjadi instrumen publik dalam konteks yang luas. Pergeseran ini menandai, administrasi publik telah memasuki wilayah peran publik yang lebih substantif. Reposisi ini sampai pada taraf tertentu sebagai anti klimaks dari praktek administrasi publik yang selama ini berlangsung luas, yang menempatkan segala urusan publik sebagai bagian urusan negara (Miftah Thoha, 2000: 71).

*Governance* merupakan pelibatan semua pemangku kepentingan dalam proses penentuan dan implemementasi kebijakan publik. Dalam pelibatan tersebut, pemerintah telah menunjukkan bahwa ia bukan lagi pemain utama dalam kebijakan publik dan penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana diidentifikasi oleh paradigma klasik administrasi publik. Hadirnya *smart governance* sebagai sebuah kajian baru dalam administrasi publik pada dasarnya dianggap mampu membantu pihak pemerinrintah dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang kompleks serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Munculnya

konsep *smart governance* sebagai upaya pemerintah untuk menjadikan negara Indonesia mampu bersaing dengan negara lainnya dengan mengadopsi konsep *smart governace* sebagai dasar pemberian layanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi.

Seiring dengan lompatan ilmu pengetahuan dan teknologi serta konsep pemerintahan modern yang semakin maju, pemerintah harus mengambil langkah strategis untuk mengoptimalkan kemampuan pengambilan keputusan mereka dan meningkatkan tingkat layanan sosial mereka dengan memanfaatkan sarana teknologi yang muncul untuk mengembangkan urusan pemerintahan yang cerdas. Berbagai studi menyangkal kemampuan TIK negara bagian untuk secara radikal mengubah hubungan warga dan pemerintah dalam urusan publik. (Yetano dan Royo, 2015; Edel mann et al, 2019)

Fakta bahwa penggunaan teknologi informasi membantu pemerintah meningkatkan partisipasi politik, melaksanakan kebijakan publik, atau menyediakan layanan sektor publik kurang mendapat perhatian. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi Publik, khususnya Pasal 7 Ayat 3 tertulis “Untuk melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Badan Publik harus membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola Informasi Publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah”. Untuk mendapatkan

akses layanan yang mudah, cepat dan akurat maka pemanfaatan TIK adalah solusinya.

Penggunaan TIK telah menjadi cara untuk meningkatkan dan mendorong keterlibatan warga selain metode tradisional. Dengan menyediakan dan mendorong penggunaan teknologi ini. Secara khusus, TIK melakukan ini dengan meningkatkan saluran komunikasi dan, dengan demikian, memberikan lebih banyak pemerataan dalam akses dengan secara cepat dan efisien membawa perhatian warga negara menjadi perhatian para pembuat kebijakan. Dengan kemajuan dan kecanggihan teknologi informasi saat ini pertukaran informasi tidak lagi mengenal lagi batas-batas antar Negara (*borderless*). (Alwi, 2018: 2)

Perkembangan teknologi yang semakin pintar membuat konsep *smart* tak hanya diterapkan pada berbagai perangkat, tetapi pada berbagai sistem atau tatanan. Salah satunya yang mencuat akhir-akhir ini adalah konsep *smart city*. Konsep yang disebut sebagai kota pintar ini adalah sebuah konsep tatanan kota cerdas berbasis pelayanan, bersifat transparan dan berperan dalam memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi secara cepat dan tepat. Selain itu, konsep kota pintar ini juga memang dihadirkan sebagai jawaban untuk pengelolaan sumber daya secara efisien. Bisa di katakan, konsep kota cerdas ini adalah integrasi informasi secara langsung dengan masyarakat perkotaan (Supangkat,2015).

*Smart city* merupakan sebuah visi mengenai pengembangan perkotaan untuk mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan teknologi Internet of things (IoT) dengan cara yang aman untuk mengelola aset kota. Aset ini meliputi sistem informasi instansi pemerintahan lokal, sekolah, perpustakaan, sistem transportasi, rumah sakit, pembangkit listrik, jaringan penyediaan air, pengelolaan limbah, penegakan hukum, dan pelayanan masyarakat lainnya. *Smart city* ditujukan dalam hal penggunaan informatika dan teknologi perkotaan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. TIK memungkinkan para pejabat kota berinteraksi langsung dengan masyarakat dan infrastruktur kota serta memantau apa yang terjadi di kota, bagaimana kota berkembang, dan bagaimana menciptakan kualitas hidup yang lebih baik. Melalui penggunaan sensor yang terintegrasi dengan *real-time monitoring sistem*, data yang dikumpulkan dari warga dan perangkat kemudian diolah dan dianalisis. Informasi dan pengetahuan yang dikumpulkan adalah kunci untuk mengatasi inefisiensi. (Sam Musa, 2016)

Sebagai negara berkembang, Indonesia masih mengalami banyak hambatan dalam menerapkan *e-government* untuk mewujudkan *smart city*. Upaya mewujudkan kota-kota di Indonesia menjadi sebuah *smart city* mulai digalakkan dalam kurun waktu 4 tahun terakhir. Tahun 2015 menjadi tonggak baru dengan dijadikannya beberapa kota sebagai pilot project program *smart city* secara resmi. Dibandingkan dengan negara tetangga



seperti Singapura dan Malaysia, tampak sekali bahwa pemanfaatan teknologi *e-government* di Indonesia masih tertinggal.

Untuk memuaskan kebutuhan masyarakat yang semakin beraneka ragam di masa mendatang, maka perlu dikembangkan sistem manajemen modern dengan organisasi berjaringan sehingga mampu memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali. Oleh sebab itu dalam era otonomi daerah saat ini, sudah sepatutnya pemerintah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau yang populer disebut *e-government* guna mewujudkan pemerintahan yang *smart governance*.

Di Indonesia inisiatif ke arah *e-government* telah diperkenalkan sejak Tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 Tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah wajib menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Kemudian keluarnya Instruksi 3 Presiden RI No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* merupakan bukti keseriusan pemerintah Indonesia agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui *e-government* itu sendiri.

Kota cerdas (*smart city*) ini menggunakan teknologi informasi untuk menjalankan roda kehidupan kita yang lebih efisien. Menurut Cohen (2012) Kota cerdas adalah kota yang menggunakan prinsip-prinsip *smart living*, *smart government*, *smart economy*, *smart environment*, *smart mobility*, dan

yang juga tak kalah penting adalah *smart people*. Kota dinilai cerdas secara ekonomi, apabila sebuah kota ditopang oleh perekonomian yang baik dengan memaksimalkan sumber daya atau potensi kota termasuk layanan Teknologi Informasi Komunikasi, tata kelola dan peran Sumber Daya Manusia yang baik. Kota dinyatakan cerdas secara sosial, apabila masyarakat dalam sebuah kota memiliki keamanan, kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan interaksi sosial dengan sesama masyarakat ataupun dengan pemerintah. Terakhir, kota dinyatakan cerdas apabila warga kotanya memiliki tempat tinggal yang layak huni, sehat, hemat dalam penggunaan energi serta pengelolaan energi dengan dukungan layanan Teknologi Informasi Komunikasi, pengelolaan dan peran Sumber Daya Manusia yang baik. (Kompas.com, 24/3/2015)

Keenam indikator di atas menjadi basis untuk meningkatkan pelayanan publik dan menciptakan kemajuan bagi kota Makassar. Dalam penelitian ini, peneliti hanya memfokuskan pada indikator *smart governance*, sebab perencanaan *smart governance* merupakan ujung tombak perencanaan *smart city*. Tanpa adanya *smart governance* mustahil untuk mewujudkan *smart city* (ScytI, 2015). Sehingga, perencanaan *smart governance* haruslah mengacu pada *konsep smart city* dan konsep perencanaan tata kelola yang banyak dikembangkan dengan cara menggunakan *framework-framework* yang ada. *Smart governance* sebagai salah satu indikator penting bagi kota pintar mengharuskan adanya beberapa aspek penting dalam pemerintahan.

*Smart governance* merupakan sebuah konsepsi dasar dalam peningkatan tata kelola pemerintahan dengan mengimplementasikan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi yang terintegrasi dengan internet. Fakta bahwa penggunaan teknologi informasi membantu pemerintah meningkatkan partisipasi politik, melaksanakan kebijakan publik, atau menyediakan layanan sektor publik kurang mendapat perhatian. Peran teknologi yang berkembang dalam fungsi sistem perkotaan membuat pemerintah memikirkan kembali peran yang harus mereka miliki dalam masyarakat berbasis pengetahuan. Peran ini telah disebut sebagai "*smart governance*".

*Smart governance* sebagai media perwujudan *good governance* menjadi salah satu unsur terpenting dalam perkotaan yaitu badan /instansi pemerintahan yang dikembangkan berdasarkan fungsi teknologi informasi agar dapat di akses oleh yang berkepentingan secara efektif dan efisien. Sama seperti fungsi dasar dari pemerintahan yaitu mengelola semua aspek informasi data yang berkaitan dengan perkotaan termasuk didalamnya ada masyarakat, infrastruktur, jaringan, sumberdaya, kebijakan, perekonomian, dan lingkungan dalam kaitannya dengan konsep smart government semua informasi data yang diatas dikonversikan dalam bentuk digital agar dapat di simpan dalam suatu "database" yang nantinya dapat diakses oleh yang berkepentingan melalui jaringan online dimana saja dan kapan saja. (Yuliarty, dkk., 2017:144)

*Smart governance* akan membantu lembaga atau badan publik dalam tata kelola atau pengelolaan organisasinya lebih tersistematis dan akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada user atau masyarakat, khususnya bagi masyarakat desa. Pelayanan yang prima dan adanya sistem informasi yang memadai akan memungkinkan terciptanya *self service* dengan implementasi teknologi informasi yang terintegrasi melalui konsep *smart governance*. Penerapan tata kelola desa cerdas merupakan strategi untuk mewujudkan kondisi ideal desa dengan bertransformasi menjadi desa yang kuat, mandiri, sejahtera dan demokratis. Sehubungan dengan itu, diperlukan adanya pedoman advokasi pengembangan desa yang berorientasi pada kemajuan dan adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi. (Irfan Nursetiawan, dkk., 2021:163)

Implementasi dari *smart governance* memang tidak mudah, jika hal tersebut diterapkan di suatu wilayah. Menurut Annisah, A. (2018), menyatakan dalam menerapkan *smart governance* meliputi: (a) membuat rencana tata kelola; (b) tata kelola organisasi; (c) tata kelola TIK; (d) dan tata kelola arsitektur. Tahapan tersebut dimaksudkan agar implementasi *smart governance* dapat diterapkan dengan baik. Karena dalam pelaksanaannya, *smart governance* tidak terlepas dari sumber daya organisasi, tempat dan teknologi informasi. Sementara itu dalam tahapan implementasi adanya kerja sama dan kordinasi sangat dibutuhkan dari beberapa organisasi atau bagian dari organisasi.

*Smart governance* berimplikasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Di dalam *smart government*, pelayanan publik dilakukan secara terpusat, sistem pelayanannya sudah terintegrasi. Dampaknya adalah sistem dalam *smart government* dapat menopang dan menjamin kemudahan akses layanan secara efektif. *Smart governance* merupakan sebuah fokus studi karena sangat terkait erat dengan kualitas pelayanan publik kedepannya, yaitu terkait dengan pelayanan yang lebih efisien dan lebih baik, kepemimpinan yang efektif, kegiatan dan aktivitas dilaksanakan secara *mobile* (bergerak), dan perbaikan program pemerintah melalui inovasi-inovasi. Penciptaan layanan publik melalui berbagai program-program inovasi dengan melibatkan partisipasi masyarakat.

Pelayanan publik menjadi langkah awal dalam perwujudan *good governance* di Indonesia. Namun pada kenyataannya, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Permasalahan utama saat ini adalah kurang tanggapnya pemerintah dalam merespon keinginan masyarakat.

Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di

negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain (Mahsyar, 2011). Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, namun hal ini hanya menjadi janji-janji palsu dengan melihat kualitas pelayanan di Indonesia yang bebelit-belit menjadikan kualitas pelayanan kita yang jauh dari kata efektif, serta adanya diskriminasi menjadi bukti nyata rusaknya pelayanan di Negara kita.

Kini masyarakat telah memahami dan menyadari hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, akurat, mudah, murah, dan tepat waktu serta sudah merupakan kewajiban pemerintah untuk menyampaikan informasi public kepada masyarakat sejalan dengan pengembangan demokratisasi sehingga terwujud akuntabilitas publik, transparansi dan *good governance*.

*Smart city* resmi *launching* pada tahun 2014 oleh Wakil Walikota Makassar Moh Ramdhan Pomato. Makassar *smart city* merupakan upaya yang dilakukan dalam mengembangkan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan serta memaksimalkan penggunaan sistem teknologi informasi. Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Dalam Negeri,

Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, serta Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, bersama-sama secara resmi meluncurkan Gerakan Menuju 100 *Smart City* pada tanggal 22 Mei 2017. Kota Makassar menjadi tempat berlangsungnya seremoni peluncuran program, sekaligus kota tempat dimulainya (*kick-off*) program Gerakan Menuju 100 *Smart City*. Kota Makassar menerapkan *smart city* dengan konsep Kota Sombere dan Kota *Smart*. Sombere dalam bahasa Makassar artinya keramahtamahan, kerendahan hati, dan persaudaraan. Konsep ini lalu menjadi bentuk muatan kultural dalam pemanfaatan teknologi digital (*Smart*) di Kota Makassar.

Kota Makassar sebagai salah satu kota terbesar di Asia Tenggara dihuni sekitar 1,7 juta jiwa dengan background masyarakat multikultur. Tentu hal ini menjadi tantangan pengelola kota dengan konsep *smart city*. Selama penerapan *smart city* program kota meningkat secara signifikan, hingga 2016 sistem birokrasi yang lebih bersih, cepat, dan transparan telah tercapai. Semua sektor pelayanan publik ditingkatkan dalam rangka menyasar fase Masyarakat Sejahtera Standar Dunia. Pengangguran diberdayakan untuk sektor kebersihan, lalu lintas, hingga pariwisata.

Inovasi yang dihadirkan pemerintah Kota Makassar untuk mendukung program *smart city* diantaranya *Operation Room* melalui *CCTV*, *Operation room* ini digunakan sebagai pusat informasi data, pusat informasi kota, pusat pemantauan. *War Room (commons room)* yang menghubungkan kamera *CCTV* milik pemkot Makassar yang tersebar di

berbagai titik pada layar monitor, sistem *war room* ini berpotensi agar kota Makassar bisa terpantau secara *real time* melalui sistem big data yang kita bangun. *Apartement Lorong (Aparong)* yang merupakan bagian dari program Pemerintah menjamin kesejahteraan masyarakat berpenghasilan rendah (MBR). *Aparong* diperuntukkan bagi pekerja MBR dan masyarakat kurang mampu yang mempunyai lahan tapi tidak memiliki anggaran untuk membangun. Makassar *Home Care* yang lebih dikenal dengan istilah *Dottoro ta`*, sebuah layanan kesehatan berbasis teknologi yang ramah pada pasien karena memungkinkan dokter mengunjungi pasien di rumah-rumah. Tangkasaki yaitu inovasi terkait pengelolaan sampah yaitu pengadaan mobil sampah yang dilengkapi dengan CCTV yang akan di pasang didalam bak sampah untuk mengetahui dan memonitor berapa banyak sampah yang dimuat sampai ke TPA, selain untuk mengetahui apakah mobil sampah itu menjalankan operasionalnya mengangkut sampah warga atau tidak, karena masalah sampah dan kebersihan menjadi salah satu program unggulan pemerintahan yaitu Makassar Tidak Rantasa (MTR). Kota Makassar juga memiliki aplikasi layanan yang berbasis *smart city* yang dapat diakses melalui situs <http://makassartidakrantasa.com> yaitu *E-office*, yang telah digunakan oleh 137 pengguna diseluruh SKPD Makassar. *E-office* memudahkan tatakelola korespondensi pemerintahan secara digital. Dengan menggunakan layanan tersebut, penggunaan kertas bisa dipangkas, resiko pemalsuan surat diperkecil, dan semua historis dan log surat dapat terekam dengan baik. *E-kelurahan*, yang sudah berjalan di 11



kelurahan di kecamatan panakkukang. *E*-kelurahan mempermudah pengelolaan administrasi data kependudukan. Sebab, pencatatan dan pendataan administrasi untuk surat rujukan, surat keterangan, hingga surat pengantar dibuat secara elektronik yang datanya tersimpan dengan aman dan lengkap di server Telkom. *E*-puskesmas, melalui layanan ini pasien dapat melakukan registrasi online menggunakan NIK sebelum datang ke puskesmas tertentu. Layanan *e*-puskesmas juga membuat dinas kesehatan semakin termudahkan dalam memonitor data kesehatan masyarakat. Inovasi-inovasi yang dihadirkan oleh Pemerintah kota Makassar dalam menciptakan Makassar sebagai *smart city* menjadi bukti bahwa kota makassar dapat mengikuti arus globalisasi yang semakin cepat.

Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar juga tidak ketinggalan dalam menerapkan *smart city* melalui konsep *smart governance* dengan meluncurkan satu program sebagai bentuk perwujudan perbaikan pelayanan publik dikota Makassar yaitu program “Rindu Capil” atau antrian *online*. Penerapan *smart governance* dalam pelayanan publik sendiri di Kota Makassar sangatlah banyak. Setiap Dinas yang mempunyai peran dalam pelayanan publik akan mempunyai cara layanan berbasis *Smart Governance* sendiri-sendiri.

Rindu Capil atau antrian online Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar ini berbasis Web, masyarakat yang mau menerima layanan hanya membuka Web, dan dapat mendaftar antrian. Warga dapat

memilih hari kedatangannya 14 hari kedepan, di dalam web tersebut juga telah tersedia pilihan jenis layanan dan kelengkapan dokumen sesuai dengan layanan yang dipilih. Program Rindu Capil ini juga didesain khusus dengan sistem real time yang bisa dilihat masyarakat. Masyarakat bisa melihat, berapa banyak nomor antrian yang dipanggil dan dapat menyesuaikan waktunya sebelum sampai ke nomor antrian yang didapatkan sehingga dapat mengukur kedatangannya agar tidak mengantri lama. Kemudian bagi masyarakat yang tak bisa mengakses internet, Disdukcapil Kota Makassar telah menyediakan pegawai diloket khusus untuk membantu masyarakat masuk menggunakan aplikasi tersebut. Layanan di Disdukcapil Kota Makassar sendiri melayani 600 orang perharinya sementara untuk mengakses layanan Rindu Capil cukup dengan masuk pada [www.dukcapilmakassar.co.id](http://www.dukcapilmakassar.co.id).

Menurut Kepala Disdukcapil Kota Makassar, Aryati Puspasari Abadi, antrian online ini juga bertujuan untuk meminimalisir calo. Pasalnya, nomor induk kependudukan (NIK) hanya bisa dipakai sekali untuk mendapatkan nomor antrian melalui website [www.dukcapilmakassar.co.id](http://www.dukcapilmakassar.co.id). "Jadi satu hari cuma bisa satu kali mendaftar menggunakan NIK," terang Aryati kepada SINDOnews. Kemudahan lainnya, kata Puspa, masyarakat yang sudah mendaftar online masih bisa mengecek nomor antrian yang sudah dilayani melalui telepon selulernya. Sehingga, jika nomor antriannya masih lama masyarakat bisa mengurus keperluan lain sebelum gilirannya tiba. "Kalau masyarakat datang terlambat kita juga berikan toleransi, jadi tetap kita

layani dengan syarat harus menunggu sepuluh nomor antrian didepannya selesai dilayani," ujarnya. (SINDOnesw, 6/9/2019)

Melihat kemudahan layanan yang ditawarkan oleh program rindu capil tidak lepas dari adanya ketidakefektifan dalam program tersebut. Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan adanya beberapa masalah terkait pengimplementasian program tersebut. Yang pertama, program ini masih dikategorikan tidak efektif karena masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan layanan ini, dan keluhan lainnya adalah masyarakat yang tidak mengetahui cara penggunaan layanan rindu capil ini. Kedua, karena kurangnya sosialisasi terhadap cara penggunaan layanan rindu capil membuat antrian yang masih padat masih terlihat di Disdukcapil Kota Makassar karena masyarakat yang semestinya bisa mengambil nomor antrian di rumah terpaksa harus kedisdukcapil untuk mengambil nomor antrian karena tidak bisa menggunakan layanan tersebut. Ketiga, program ini masih belum bisa meminimalisir keterlambatan dalam pemberian layanan, terbukti masih banyaknya keluhan masyarakat terkait pemberian layanan yang lama dan bisa berakibat pada pembatalan pemberian layanan bagi masyarakat yang sudah datang untuk dilayani pada hari itu. Keempat, masih adanya calo yang melakukan pungutan liar kepada masyarakat yang ingin dilayani dengan cepat. Keluhan-keluhan tersebut menjadi bukti nyata bahwa program rindu capil pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar masih belum efektif.

Penelitian terkait *smart governace* telah dilakukan sebelumnya. Hartina (2017) dimana pada penelitian ini mengkaji penerapan level *smart governance*. Hasil penelitiannya menunjukkan pada level pertama yakni level partisipasi masyarakat terbilang efektif, walaupun setiap tahap pengembangan di level tersebut tidak semua indikatornya terpenuhi. Pada level transparansi informasi hanya sampai pada pengembangan tahap ketiga (tujuan tindakan).

Penelitan selanjutnya yang terkait adalah Enceng dan Anto Hidayat (2016). Peningkatan Layanan Publik Melalui *smart governance* dan *smart mobility*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Informan terdiri dari pihak Diskominfo Pemkot Bandung dan sampel responden warga Kota Bandung. 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*.

Kemudian penelitian lain adalah Annisah (2018). Usulan Perencanaan *smart city: smart governance* Pemerintah Daerah Kabupaten Mukomuko. Tujuan kajian ini adalah untuk menyusun konsep *smart governance* yang sesuai dengan visi dan misi Kabupaten Mukomuko dan RPJPN (Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional). Dalam perencanaan ini menggunakan gabungan *framework TOGAF (The Open Group Architecture Framework)* dan *COBIT 5 Capability* model. Penelitian

ini dilakukan pada fase implementasi *governance* pada TOGAF dan area *governance* pada COBIT 5. Hasil dari kajian ini adalah rekomendasi bagi Pemerintah Kabupaten Mukomuko dalam menerapkan *smart government*.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah dalam penelitian ini melihat bagaimana strategi yang dilakukan dalam pengimplementasian *smart governance*. Pendekatan ini akan menggambarkan pengimplementasian *smart governance* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Teori ini menjelaskan bahwa strategi implementasi untuk mewujudkan *smart governance* sebagaimana yang dikemukakan oleh Meijer dan Bolivar (2016: 8) yaitu legislasi, kebijakan, penggunaan teknologi, visi dan pemerintahan kolaboratif.

Berlatar belakang pokok pikiran tersebut, penelitian ini bermaksud mengambil suatu dimensi yang lebih khusus meneliti mengenai “Strategi Implementasi *Smart Governance* di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dalam penelitian ini diajukan permasalahan utama dalam bentuk pertanyaan penelitian berikut:

1. Bagaimana Strategi Implementasi *Smart Governance* di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) jika dilihat dari indikator legislasi?

2. Bagaimana Strategi Implementasi *Smart Governance* di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) jika dilihat dari indikator kebijakan?
3. Bagaimana Strategi Implementasi *Smart Governance* di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) jika dilihat dari indikator penggunaan teknologi?
4. Bagaimana Strategi Implementasi *Smart Governance* di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) jika dilihat dari indikator visi?
5. Bagaimana Strategi Implementasi *Smart Governance* di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) jika dilihat dari indikator kolaboratif?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Menjelaskan Strategi Implementasi *Smart Governance* di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) jika dilihat dari indikator legislasi.
2. Menjelaskan Strategi Implementasi *Smart Governance* di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) jika dilihat dari indikator kebijakan.
3. Menjelaskan Strategi Implementasi *Smart Governance* di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) jika dilihat dari indikator penggunaan teknologi.

4. Menjelaskan Strategi Implementasi *Smart Governance* di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil jika dilihat dari indikator visi.
5. Menjelaskan Strategi Implementasi *Smart Governance* di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil jika dilihat dari indikator kolaboratif.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat akademik

Dengan melihat permasalahan yang ada, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya bagi mahasiswa ilmu sosial dan ilmu politik dalam bidang administrasi yang ingin mengetahui bagaimana Strategi Implementasi *Smart Governance* di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

##### 2. Manfaat praktis

Hasil penelitian yang telah didapatkan ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memberikan masukan serta bahan acuan bagi pemerintah daerah Kota Makasar dalam Strategi Implementasi *Smart Governance* di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, serta mampu menindaklanjuti setiap permasalahan yang ada sehubungan pelayanan publik.

Selain dari itu, melalui penelitian ini diharapkan mampu menjadi pertimbangan pemerintah daerah Kota Makassar akan pentingnya keterlibatan *Smart Governance* dalam pemberian pelayanan publik.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Reposisi Administrasi Publik**

Modernisasi Administrasi Publik (AP) adalah merupakan faktor terpenting yang memungkinkan demokratisasi dan modernisasi negara berlangsung secara efektif dan efisien di abad 21 ini, abad yang sering dikatakan sebagai American Century (Frederickson, 1999: 1). Globalisasi yang melanda seluruh bangsa tanpa kecuali disertai dengan revolusi informasi yang besar telah menempatkan bangsa di dunia hidup dalam sebuah ruang tanpa batas (borderless). Ditengah situasi demikian manajemen negara tak dapat lagi mengandalkan cara-cara konvensional. Demikian pula peran administrasi publik dalam keadaan demikian, tak dapat lagi mementaskan pertentangan kepentingan negara versus rakyat, atau pergulatan kepentingan dalam drama politik. Administrasi publik diharuskan melakukan reposisi atau deformasi kedalam sebuah tatanan kekinian. Menurut (Frederickson, 1999: 2-3) ada beberapa alasan mendasar mengapa administrasi publik harus melakukan proses ini:

*Pertama*, diantara fenomena penting globalisasi ini administrasi publik kontemporer dihadapkan pada melemahnya batas-batas yurisdiksi dalam berbagai bentuk. Bangsa, negara, provinsi, kota atau bahkan desa telah kehilangan batas-batas fisikalnya. Melemahnya batas yurisdiksi tersebut bahkan telah mengarah menyatunya berbagai kawasan, tanpa pembatas. Revolusi telekomunikasi telah menghilangkan rambu dan batas

fiskal yang pada akhirnya juga merubah berbagai corak hubungan sosial antar manusia, mereka dipautkan dalam batas lintas negara, lintas samudra dalam ruang global.

*Kedua*, disartikulasi negara, melembeknya peran negara dalam menangani persoalan-persoalan kompleks yang sumbernya beragam. Sehingga sebuah negara tak dapat secara mandiri menanganinya secara baik. Contohnya adalah munculnya hujan asam, menipisnya lapisan ozon diatas benua Amerika dan Australia, bukan semata kesalahan dari negara tersebut tapi juga bersumber dari perilaku publik dari negara-negara lain.

*Ketiga*, makin meluasnya makna kata "publik". Dalam sejarah administrasi publik, yang disebut dengan publik itu identik dengan negara (*government*). Ungkapan publik kini tak lagi terbatas pada negara tetapi juga melingkupi seluruh organisasi-organisasi non negara atau juga institusi-institusi yang secara langsung melakukan kontrak kerja dengan negara untuk mewujudkan tugas publik. Organisasi parastatal, LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat).

Perdebatan tentang *Good Governance* dan *Good Government* adalah merupakan anatema penting di era globalisasi ini. Berbagai bantuan dan kerjasama multi lateral tak jarang mensyaratkan dua tema tersebut dapat dihadirkan dalam sistem politik dan kebijakan publik sebuah negara. Tak terkecuali IMF, Bank Dunia, UNDP juga memberikan restriksi luas apabila negara resepien tak dapat mengintegrasikan *Good Governance* dan *Good Government* dalam pemerintahannya. Sementara analisis

menyatakan bahwa dengan prasarat seperti itu ada kesan, negara donor ataupun lembaga-lembaga asing telah mendekati berbagai idiom politik, dan kebijakan publik kepada negara-negara berkembang. Dan bahkan acapkali negara-negara dana lembaga donor dipersalahkan sebagai agen neoimperialis yang melakukan penjajahan dalam format baru (Suhardono, 2000: 1).

Sementara itu analisis lain secara jujur mengakui bahwa keterbelakangan negara-negara berkembang dalam menyelenggarakan pemerintahan adalah sebagai akibat terlambat melakukan demokratisasi. Sehingga proses demokratisasi yang berlangsung di berbagai negara berkembang di awalnya nampak menjadi pemandangan yang mengembirakan namun lambat laun menjadi arena metamorfosa otoritarian baru. Hal ini ditunjukkan dengan fase transisi demokrasi yang ditandai dengan jatuh banggunya rejim pasca otoriter di berbagai negara Afrika, Asia.

Masyarakat demokratis yang efektif dapat hadir setiap saat tergantung dari keyakinan warga rakyat terhadap pemerintahannya. Pemerintahan yang akuntabel dan transparan adalah merupakan komponen paling elementer sehingga rakyatnya dengan kesadaran tinggi membayar pajak, hormat pada berbagai keputusan dan kebijakan negara. Rakyat respek pada sebuah pemerintahan yang dengan tatakrma publik, etika dan bersedia mempertanggungjawabkan berbagai keputusan publik pada rakyatnya. Dalam konteks inilah terjadi hubungan mutual exclusive

antara rakyat dengan pemerintah. Hadirnya kepercayaan dari rakyat karena mereka meyakini, bahwa investasi trust yang ada akan menjadi bagian penting terciptanya *Good Governance* dan *Good Government*.

### **B. *Smart Governance* dan Administrasi Publik**

Miftah Thoha (2000:3) mengatakan administrasi publik bukan sekadar instrumen birokrasi negara, fungsinya lebih dari itu administrasi publik sebagai instrumen kolektif, sebagai sarana publik untuk menyelenggarakan tatakelola kepentingan bersama dalam jaringan kolektif untuk mencapai tujuantujuan publik yang telah disepakati. Pergeseran ini menandai, administrasi publik telah memasuki wilayah peran publik yang lebih substantif. Reposisi ini sampai taraf tertentu juga sebagai anti klimak dari praktek administrasi publik yang selama ini berlangsung luas, yang menempatkan segala urusan publik sebagai bagian urusan negara, sarwa negara.

Transformasi dari rejim otoritarian ke rejim demokratis juga memberikan implikasi yang besar pada reposisi administrasi publik. Peran rakyat yang makin mengemuka, tuntutan akuntabilitas publik dan kecenderungan untuk menempatkan rakyat dalam posisi yang lebih signifikan, menjadi mainstream artikulasi publik luas. Kini administrasi publik bekerja dalam sebuah entitas publik dengan peran negara yang makin menyempit, maka memerlukan kehadiran publik dalam artian aktor-aktor lain diluar negara menjadi lebih penting.

Bekerjanya prinsip *governance* sebagai bentuk baru dari administrasi publik ini banyak ditentukan oleh deposit dan konfigurasi kapital sosial yang tersedia dalam wilayah publik. Bagaimana sinergi antar *governance* dan kapital sosial berjalan, bagaimana mengambil peran, dan bagaimana kapital sosial membangun watak *governance* atau sebaliknya, semua itu adalah persoalan-persoalan primer yang musti dianalisis dalam perspektif kekinian. Analisis ini relevan, utamanya untuk melihat, bagaimana sebenarnya reposisi administrasi publik dalam *notion governance* ini bakal memilih wilayah-wilayah nilai dan etik untuk mempercepat tercapainya tujuan-tujuan publik yang lebih esensial dan tidak artifisial.

Lahirnya konsep *smart governance* sebagai dasar perubahan tatakelola pemerintahan sebagai bentuk perubahan pandangan terhadap administrasi publik. Sasaran dari *Smart Governance* adalah mewujudkan tata kelola dan tata pamong pemerintahan daerah yang efektif, efisien, komunikatif, dan terus melakukan peningkatan kinerja birokrasi melalui inovasi dan adopsi teknologi yang terpadu.

Inovasi baru administrasi publik adalah merupakan *konsep governance* Rewansyah (2010:80) mengatakan "*governance*" diartikan dengan kepemimpinan yaitu *the act, fact manner of governing*. Dengan demikian *governance* atau pemerintah merujuk pada kegiatan atau proses, suatu cara atau metode, tindakan dan sistem penyelenggaraan pemerintahan.

## 1. Pengertian *Smart Governance*

*Smart governance* merupakan dimensi yang paling utama untuk diterapkan dalam pemerintahan karena merupakan pusat perhatian masyarakat yang sangat sensitif 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*. Berikut adalah pendapat para pakar terkait *smart governance*:

*“Smart government is often used to describe activities that invest “in emerging technologies coupled with innovative strategies to achieve more agile and resilient government structures and governance infrastructures” (Gil-Garcia et al., 2014, p.1). Smart government is also referred to by Mellouli, Luna-Reyes and Zhang (2014) as the extensive use of technology by government, following two important trends: the movement to open data and the technology ubiquity, which contribute to better understand societal problems and improve government relationships with citizens, private organizations, NGOs and other governments.”*

*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.

Gil-Garcia et al., (2016) mengidentifikasi berbagai dimensi kecerdasan yang berkontribusi pada pemahaman dan pengembangan *Good Governance*: integrasi, inovasi, dalam berbagai formasi, berbasis bukti, berpusat pada warga negara, keberlanjutan, kreativitas, efektivitas, efisiensi, kesetaraan, kewirausahaan, keterlibatan warga, keterbukaan, ketahanan, dan kecakapan teknologi.

Di bawah ini, fokus pada tiga dimensi yang digariskan oleh Gil-Garcia et al., (2016):

1. Keberlanjutan dan ketahanan: Kedua konsep ini dibahas secara luas dalam literatur dan implikasinya bagi pemerintah dan masyarakat luas secara keseluruhan dibahas panjang lebar di tempat lain. Gil-Garcia et al., (2016) menekankan bahwa pemerintahan yang cerdas harus memiliki kedua dimensi yang mampu memperhitungkan implikasi ekologis dari pertumbuhan dan pembangunan, meningkatkan kualitas hidup untuk generasi mendatang, dan dengan cepat memulihkan dan menanggapi warganya jika terjadi keadaan darurat dan bencana.
2. Kreativitas, kewirausahaan, dan kesetaraan sosial: kreativitas dan kepedulian kewirausahaan yang merangsang budaya warga cerdas yang beragam. Kewirausahaan dapat didorong melalui fokus pada integrasi pembangunan ekonomi berbasis pengetahuan dan berorientasi inovasi. Dalam hal kesetaraan, penulis menekankan bahwa penggunaan TIK, data, dan strategi yang tepat dapat mendukung pengurangan pengucilan sosial dan mempromosikan

keadilan sosial. Namun, beberapa penulis lain (Burkhardt et al., 2014; Jaeger, 2011; Norris, 2001; Picazo-Vela et al., 2012) telah menyoroti potensi efek negatif yang melekat dari teknologi dan 'kesenjangan digital' pada pengecualian kategori tertentu dari populasi umum (misalnya lansia, berpenghasilan rendah, penyandang disabilitas).

3. Keterlibatan warga dalam dan proses pengambilan keputusan berbasis bukti: Kedua aspek ini berkaitan dengan keterlibatan warga dalam proses pengambilan keputusan daripada berpartisipasi dalam peningkatan layanan berdasarkan pendekatan warga/pelanggan. Hal ini meningkatkan keterbukaan pemerintah, transparansi, akuntabilitas, dan karenanya meningkatkan kualitas hubungan antara warga negara dan pemerintah. Pemerintah menggunakan, dan berbagi, data, informasi dan pengetahuan untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis bukti yang memungkinkan pemerintah untuk membuat keputusan yang lebih tepat dan meningkatkan efektivitas kebijakan dan program publik. Dimensi terakhir ini membutuhkan perhatian khusus sebagai salah satu aspek terpenting dan mencirikan pemerintahan yang cerdas.

*“As stated by Nam and Pardo (2014), a smart government is expected to create collaborative environments and promote collaboration among government and other external organizations and citizens. As part of this expectation and of more collaborative environments, better measurement processes, sharing of information by agencies, Higher utilization of resources, and performance evaluation are assumed to arise, thus facilitating public participation in decision-making and monitoring.”*



Seperti yang dikemukakan oleh Nam dan Pardo (2014), *smart governance* diharapkan dapat menciptakan lingkungan yang kolaboratif dan mendorong kolaborasi antara pemerintah dan organisasi eksternal lainnya serta warga negara. Sebagai bagian dari harapan ini dan lingkungan yang lebih kolaboratif, proses pengukuran yang lebih baik, berbagi informasi oleh lembaga, pemanfaatan sumber daya yang lebih tinggi, dan evaluasi kinerja diasumsikan muncul, sehingga memfasilitasi partisipasi publik dalam pengambilan keputusan dan pemantauan.

*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., 2012).

Pendapat lain mengenai smart Governance yaitu:

*“Giffinger et al., 2007, p. 11 Smart governance comprises aspects of political participation, services for citizens as well as the functioning of the administration.”*

Giffinger et al., 2007: 11 mengemukakan bahwa *smart governance* terdiri dari aspek partisipasi politik layanan bagi warga negara serta fungsi administrasi. Tata kelola yang cerdas adalah promosi inisiatif kota pintar. Kemudian menurut Walravens, 2012: 125) :

*“Smart governance is the process of decision-making and the process by which decisions are implemented (or not implemented) using the network technologies.”*

Walravens, 2012: 125 yang mendefinisikan *smart governance* adalah proses pengambilan keputusan dan proses dimana keputusan diimplementasikan atau tidak diimplementasikan dengan menggunakan teknologi jaringan.

*“Anthopaulus & Reddick (2016), who explains that Smart Governance is a dimension of Smart City that discusses the performance of local governments when carrying out services to the community.”*

*Smart Governance* menurut Anthopaulus & Reddick (2016) yang menjelaskan bahwa *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.

## **2. Komponen *Smart Governance***

Komponen *smart governance* menurut Tomor et al., (2019: 7) adalah sebagai berikut:

### **a. Organisasi Pemerintah**

Komponen pertama dari *smart governance* yaitu organisasi pemerintah. Istilah ini memerlukan berbagai macam sub-aspek seperti motivasi, visi dan strategi, sikap, pengambilan keputusan, proses koordinasi, dan peran dan tanggung jawab, serta penyediaan keuangan, pengaturan, sarana teknologi dan sumber daya manusia, manajemen

pengetahuan dan budaya organisasi, dll. Dari hasil analisis tiga karakteristik organisasi sangat penting untuk tata kelola yang cerdas yaitu: (1) komitmen, (2) daya tanggap, dan (3) manajemen operasional.

Karakteristik organisasi pertama, komitmen, mengacu pada sejauh mana pemerintah daerah termotivasi untuk terlibat dalam pembangunan berkelanjutan melalui kolaborasi perkotaan yang didukung TIK. Menurut sejumlah besar makalah, keberlanjutan *smart governance* tidak akan terjadi tanpa kerja sama pemerintah daerah.

Karakteristik organisasi kedua berkaitan dengan ketanggapan pemerintah. Hubungan jangka panjang antara pemerintah dan warga negara menuntut pemerintah untuk menjadi mitra yang reseptif terhadap penduduk. Aspek ini penting dalam mempertahankan kolaborasi online yang bermanfaat karena tingkat kepuasan peserta elektronik dengan daya tanggap pemerintah mereka memiliki hubungan langsung dan positif dengan persepsi mereka tentang perkembangan individu, pengaruh yang mereka rasakan terhadap pengambilan keputusan dan kepercayaan mereka pada pemerintah.

Karakteristik organisasi ketiga adalah manajemen operasional. Fitur organisasi klasik ini memberikan dasar operasional untuk melengkapi pengaturan tata kelola kolaboratif yang didukung teknologi dengan apa pun yang diperlukan untuk menjalankannya, dan mencakup semua jenis tindakan, tindakan, dan prasyarat fasilitatif. Banyak artikel menekankan bahwa hal ini memerlukan pendekatan terintegrasi yang

menggabungkan sistem infrastruktur, teknologi, sosial, dan politik, serta jembatan lintas sektoral antara domain kebijakan dan prioritas perkotaan.

Manajemen proses dan kepemimpinan yang terkoordinasi serta proses partisipasi berulang yang disusun dengan baik dengan pedoman yang jelas untuk elemen-elemen yang saling terkait dari tahap perencanaan, desain dan implementasi, sangat penting. Demikian pula, desain kelembagaan yang fleksibel berdasarkan jaringan di antara aktor publik, swasta, dan sipil yang saling bergantung akan mendukung bentuk kolaboratif yang didukung TIK dari ko-inisiasi, desain bersama, dan implementasi bersama, yang dapat mengarah pada penciptaan layanan publik baru (Yetano dan Royo, 2015; Cruick shank et al, 2014; Lee et al, 2014; Sorensen dan Torfing 2016; Cimander, 2016).

Pemerintah kota masih menganggap publik hanya sebagai penerima informasi, seringkali gagal mempertimbangkan berbagai perspektif warga dalam pengambilan keputusan atau untuk memberikan umpan balik pada proses partisipasi yang didukung TIK. Hal ini terutama disebabkan oleh kurangnya pemahaman, kapasitas, dan keahlian pemerintah kota. Selain itu, keengganan pemerintah daerah untuk berbagi kekuasaan dengan warga kota dan menyerahkan otonomi mereka.

## b. Partisipasi Warga

Warga negara dapat menawarkan saran yang berguna dan bermanfaat bagi lembaga pemerintah untuk mencapai keputusan kebijakan yang lebih. Komponen yang relevan adalah (1) sejauh mana bentuk-bentuk partisipasi warga dalam pemerintahan kota bersifat interaktif, (2) keterwakilan populasi yang berpartisipasi, dan (3) motif warga untuk berpartisipasi. (Arnstein, 1969)

Mengenai tingkat partisipasi warga, temuan menunjukkan bahwa inisiatif tata kelola yang didukung teknologi memiliki hasil yang sederhana. Literatur terutama mengacu pada kegiatan non partisipatif dan non-musyawarah seperti pencarian dukungan politik, konsultasi, atau penyediaan informasi satu arah. Tinjauan tersebut menunjukkan bahwa partisipasi elektronik yang sah, yang mengarah pada perubahan kebijakan melalui otoritas warga negara dalam pengambilan keputusan, hampir tidak ada dalam praktiknya.

Teknologi telah memungkinkan munculnya sekelompok peserta yang sangat aktif yang biasanya berpendidikan lebih baik, lebih makmur, lebih kompeten secara teknis, dan yang tahu lebih banyak tentang masalah kebijakan perkotaan. Meskipun anggota generasi yang lebih tua biasanya lebih terlibat dan tertarik pada politik dan urusan publik, mereka secara digital kurang terampil, dan lebih memilih partisipasi tradisional (tatap muka). Kaum muda telah mempertimbangkan pengalaman yang mampu dalam menggunakan

komputer, Internet, dan ponsel pintar, tetapi mereka cenderung kurang memiliki keinginan untuk terlibat dalam proses pembuatan kebijakan atau pembangunan perkotaan.

### c. Penggunaan Teknologi

Penggunaan teknologi, khususnya TIK dimana teknologi digital diterapkan dalam proses tata kelola partisipatif yang bertujuan untuk pembangunan kota yang berkelanjutan. Layanan teknologi satu tujuan adalah komunikasi satu arah dengan contoh sebagai portal web (termasuk layanan email) dan berbagai jenis visualisasi (Augmented/Virtual Reality), yang bertujuan membangun dukungan untuk kebijakan yang dimaksudkan. Alat yang tersedia secara terbuka berfungsi untuk menurunkan penghalang untuk masuk ke ranah kebijakan bagi warga negara rata-rata, memungkinkannya untuk membuat koneksi dan peningkatan yang sering tersedia, tetapi tidak mudah untuk memanfaatkan informasi usia dari situs web kota.

Meningkatnya penggunaan Web 2.0 dan alat media sosial mendukung konten yang dibuat oleh warga negara, yang tidak hanya meningkatkan arus informasi yang bebas tetapi juga mendorong keragaman pendapat, debat sosial-politik, dan kebebasan berekspresi sekaligus menciptakan lingkungan yang kondusif untuk prakarsa pencarian sumber daya. Meskipun aplikasi teknologi ini memainkan peran yang semakin penting dalam proses pemerintahan, mereka juga memiliki keterbatasan dalam penggunaannya, terutama karena

kurangnya infrastruktur teknologi dan/atau pengetahuan TIK di pihak pejabat publik dan warga negara

Pemerintah berasumsi bahwa kehadiran saluran online secara otomatis akan menghasilkan lebih banyak partisipasi (jika anda membangunnya, mereka akan datang). (Molinari dan Ferro, 2009: 6).

### **3. Faktor-faktor Kontekstual Yang Mempengaruhi *Smart Governance***

Menurut Tomor et al., (2019: 15) faktor-faktor kontekstual yang mempengaruhi *smart governance* adalah sebagai berikut:

#### **a. Domain Kebijakan**

Tema inti yang ditangani dan karakteristik masalah dalam domain kebijakan dianggap menentukan bagi tata kelola pemerintah-warga negara yang didukung teknologi untuk perbaikan perkotaan yang berkelanjutan. Selain itu, domain kebijakan tertentu dipandang lebih kondusif daripada yang lain untuk secara kolektif mengambil langkah-langkah keberlanjutan dan mencapai tujuan melalui dukungan teknologi digital.

#### **b. Kepercayaan**

Meskipun kepercayaan dapat menjadi karakteristik individu, literatur mengungkapkan bahwa kondisi umum kepercayaan dalam masyarakat merupakan faktor penting dalam kerjasama digital antara publik dan aktor sipil. Kepercayaan berkaitan dengan citra yang dimiliki masyarakat tentang pemerintah mereka mengenai kebijakan yang ada, apa yang dapat mereka harapkan dari pemerintah, dan pengaruh yang

mereka rasakan sendiri dalam pengambilan keputusan yang difasilitasi oleh teknologi.

Merujuk pada pengaruh positif dari kepercayaan, karena meningkatkan kemungkinan bahwa warga Negara akan menginvestasikan sumber daya, waktu, dan pengetahuan mereka dalam partisipatif berbasis TIK. Kepercayaan dianggap sebagai cerminan dari kesediaan warga untuk mematuhi, bekerja sama, mengadopsi, dan mendukung pemerintah kebijakan dan program inovatif. Partisipasi warga yang difasilitasi teknologi dapat dipicu oleh kepercayaan atau ketidakpercayaan pada solusi kebijakan pemerintah meskipun keberlangsungan keterlibatan warga negara memerlukan kepercayaan pada keadilan prosedural pemerintah.

#### c. Lingkungan Politik dan Kelembagaan

Lebih jauh muncul dari literatur bahwa baik aspek formal dan informal dari lingkungan politik dan kelembagaan yang lebih luas memainkan peran utama dalam tata kelola yang cerdas. Faktor yang cukup jelas di sini adalah kekuatan demokrasi. Demokrasi yang kuat dapat diharapkan untuk menghasilkan lebih banyak keterlibatan warga yang diakomodasi oleh TIK dan untuk merangsang digitalisasi partisipasi warga dari atas ke bawah.

Sistem politik yang ada sebagai faktor pengkondisian dalam hasil pengaturan pemerintahan yang cerdas. Berry dan Portney (2013) menggarisbawahi bahwa kebijakan keberlanjutan sebagian besar



berlaku di kota-kota yang secara politik liberal (progresif), sedangkan Tikka dan Sassi (2011) melacak hubungan antara kebebasan politik, hak elektoral, dan partisipasi politik (*online*).

d. Jangkauan dan Penggunaan Internet

Literatur sepakat tentang fakta bahwa Internet dan infrastruktur digital yang tersebar luas mengubah tata kelola tradisional dan mendorong kolaborasi masyarakat umum online untuk mencapai lebih banyak perkotaan keberlanjutan. Intensitas yang lebih tinggi dan tingkat mental yang berkembang dari partisipasi online terbukti sangat terkait dengan negara-negara dengan penetrasi Internet yang luas, ketersediaan broadband, dan perkembangan teknologi yang tinggi.

Penyebaran internet dan penggunaan TIK yang meluas telah mengubah harapan warga tentang tindakan pemerintah. Dengan memperoleh akses online ke sejumlah besar sumber daya, publik telah terbiasa mengambil bagian dalam pengambilan keputusan secara online atau offline. Ini adalah efek teknologi kumulatif, proses di mana sikap secara bertahap disesuaikan dengan cara yang tersedia (Astrom dan Granberg, 2008).

e. Karakteristik Sosial-Spasial

Fitur geografis (manusia) sebuah kota dapat mempengaruhi layanan publik elektronik dan praktik tata kelola yang didukung TIK. Misalnya, topografi dapat membuat lokasi tertentu rentan terhadap bencana alam (banjir, gempa bumi). Ancaman semacam itu dapat

menimbulkan tekanan sosial dan menyoroti kebutuhan vital untuk tindakan sipil-publik kolektif dengan memanfaatkan aplikasi teknologi baru.

Ukuran kawasan perkotaan memengaruhi evolusi tata kelola yang cerdas. Meskipun kota-kota besar tidak selalu lebih inovatif, mereka memiliki lebih banyak staf dan sumber daya manajemen, memfasilitasi pengembangan instrumen baru, pilihan penyampaian layanan, dan interaksi online dengan kota (Torres et al., 2006). Efisiensi yang terkait dengan ukuran geografis yang lebih besar, bersama dengan lebih besar dengan jumlah konstituen yang demikian dapat memberikan motivasi kepada otoritas lokal untuk menggunakan teknologi. Di sisi lain, warga di komunitas yang lebih kecil atau pedesaan ditemukan memiliki frekuensi partisipasi yang mendukung TIK yang lebih tinggi, terlepas dari konektivitas Internet mereka yang relatif buruk. Neirotti dkk. (2014) juga berpendapat bahwa inisiatif kota pintar tidak berkorelasi dengan ukuran kota dalam hal jumlah penduduk, melainkan dengan kepadatan penduduk.

#### **4. Mendefinisikan Elemen *Smart Governance***

Enam elemen penentu ini dapat dikategorikan menjadi tiga kelompok: (1) penggunaan teknologi (smart ICT); (2) proses organisasi (kolaborasi dan partisipasi cerdas, administrasi internal cerdas, pengambilan keputusan cerdas, dan administrasi cerdas); dan (3) hasil yang diharapkan (hasil cerdas). Meijer dan Bolivar, 2016: 8)

Elemen penentu pertama yang kami identifikasi adalah penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Giffinger, Fertner, Kramar, Meijers, dan Pichler-Milanovic (2007: 10), misalnya, merujuk pada smart governance sebagai penggunaan saluran komunikasi baru untuk warga, misalnya, “*e-governance* “ atau “*e-demokrasi*”.

Elemen kedua yang menentukan adalah kolaborasi dan partisipasi eksternal. Batagan (2011: 85), memberikan definisi berikut: “Tata kelola yang cerdas berarti berkolaborasi lintas departemen dan dengan masyarakat, membantu mendorong pertumbuhan ekonomi dan pada tingkat yang paling penting membuat operasi dan layanan benar-benar berpusat pada warga”. Elemen ketiga yang menentukan adalah koordinasi internal. Contoh yang jelas adalah konseptualisasi pemerintahan sebagai “kegiatan mengkoordinasikan komunikasi untuk mencapai tujuan kolektif melalui kolaborasi”. (Willke, 2007: 10)

Elemen penentu keempat dari smart governance adalah keputusan membuat proses. Barrionuevo, Berrone, dan Ricart (2012: 52), misalnya, menyoroti bahwa kota pintar perlu mengembangkan sistem tata kelola cerdas yang memperhitungkan semua faktor utama. Proses tiga langkah diusulkan, dimulai dengan mendiagnosis situasi, kemudian mengembangkan rencana strategis, dan akhirnya mengambil tindakan.

Unsur penentu kelima adalah *e-administrasi*. Odendaal (2003: 586) menekankan bahwa Tata kelola yang cerdas mengacu pada kemampuan lembaga pemerintah untuk berinteraksi dengan publik secara online dalam

penyampaian layanan dan dalam memenuhi mandat yang telah ditentukan sebelumnya.

Unsur penentu keenam dan terakhir adalah hasil. Caragliu, Del Bo, dan Nijkamp (2009: 48), misalnya, menekankan bahwa tujuan keseluruhan dari tata kelola yang cerdas dapat mencapai inklusi sosial penduduk perkotaan dalam layanan publik.

## **5. Hasil yang Diinginkan dari *Smart Governance***

Meijer dan Bolivar (2016: 8) membagi beberapa hasil yang diinginkan dari *smart governance* yaitu:

*Pertama*, beberapa penulis menyoroti pengaruh *smart governance* di performa ekonomi kota. Kourtit, Nijkamp, dan Arribas (2012: 232) dan Batagan (2011: 85), misalnya, menunjukkan bahwa *smart governance* membantu mendorong kinerja pertumbuhan ekonomi kota karena peningkatan efisiensi yang diharapkan dari layanan sektor publik.

*Kedua*, beberapa penulis mengidentifikasi layanan yang berpusat pada warga negara sebagai ambisi utama dari pemerintahan yang cerdas. Batagan (2011: 85), misalnya, menunjukkan bahwa *smart governance* berarti berkolaborasi lintas departemen dan dengan komunitas untuk membuat layanan benar-benar berpusat pada warga negara.

*Ketiga*, pengucilan sosial hampir seluruhnya merupakan masalah perkotaan (Power, 1999: 1) dan telah menyebabkan pemerintah berada di bawah tekanan untuk mengembangkan kebijakan yang menawarkan akses yang sama ke manfaat dari peningkatan standar hidup. Kebijakan-

kebijakan ini telah dilakukan dengan topik “*smart governance*” dengan tujuan mencapai inklusi sosial penduduk perkotaan dalam layanan publik.

*Keempat*, kinerja ekologis adalah hasil lain yang diharapkan berasal dari *smart governance*. Dalam hal ini, Batagan (2011: 83) menunjukkan bahwa “sistem *smart* mewakili dukungan nyata untuk pembangunan perkotaan, yang akan menghasilkan pembangunan berkelanjutan di kota kita”.

*Kelima*, beberapa penulis menunjukkan bahwa “*e-governance* mengacu pada kemampuan instansi pemerintah untuk berinteraksi dengan publik online dalam penyampaian layanan dan dalam memenuhi mandat yang telah ditentukan sebelumnya” (Odendaal, 2003: 586). *Smart governance* sering disebut sebagai penggunaan saluran baru untuk “*e-demokrasi*” (Giffinger et al., 2007: 10; Giuffre, Marco Siniscalchia dan Tesorierea, 2012:16).

*Keenam*, beberapa penulis menunjukkan bahwa branding kota adalah hasil utama yang dicari dari *smart governance*. Dalam hal ini, Batty et al. (2012: 505) menunjukkan bahwa konsep “*smart governance*” hanyalah label yang terkait dengan manajemen pemerintahan suatu kota setiap kali kota itu menyebut dirinya cerdas. Giffinger dan Gufrun (2010: 7–8) menunjukkan bahwa “pemerintah daerah hanya bertujuan untuk mendapatkan posisi yang lebih baik dalam peringkat kota dengan mengabaikan tujuan dan efektivitasnya untuk perencanaan strategis”. Oleh

karena itu, meningkatkan citra kota adalah hasil lain yang diharapkan dari *smart governance*.

*Ketujuh*, ambisi utama dari *smart governance* adalah memanfaatkan sumber daya yang tersedia dengan lebih baik: pemerintahan yang efisien (Batty et al., 2012: 482). Sistem *smart governance* membantu mengatur dan memberikan layanan dengan cara yang jauh lebih efisien (Batty et al., 2012: 482). *Smart governance* memiliki efek positif pada fungsi administrasi (Giffinger et al., 2007: 11).

*Kedelapan*, *smart governance* bertujuan untuk meningkatkan jumlah warga negara berpendidikan tinggi di kota-kota. *Smart city* bertujuan untuk menjadi pusat pendidikan tinggi (Winters, 2011: 255). Orang yang memiliki pendidikan tinggi dihipotesiskan untuk memainkan peran penting dalam pertumbuhan *smart city*, dan oleh karena itu *smart governance* bertujuan untuk memperkuat proses ini (Winters, 2011: 268).

*Kesembilan*, hasil akhir yang diharapkan adalah kesiapan untuk penanggulangan bencana. Sistem *smart* harus menyediakan layanan di mana saja dan kapan saja. Dalam manajemen bencana, kota membutuhkan respon yang cepat terhadap situasi darurat serta manajemen risiko yang seimbang (Alkandari, Alnasheet, & Alshekhly, 2012: 84).

Hasil ini dapat dikategorikan menjadi (1) hasil urutan pertama atau perubahan pada organisasi pemerintah (pemerintahan yang efisien dan kesiapan untuk penanggulangan bencana); (2) hasil urutan kedua atau

perubahan posisi pemerintah vis-a-vis aktor perkotaan lainnya (layanan yang berpusat pada warga negara, interaksi dengan warga; dan (3) hasil tingkat ketiga atau perbaikan kota (pertumbuhan ekonomi, inklusi sosial, kinerja ekologi, dan warga yang berpendidikan tinggi).

## **6. Strategi Implementasi Untuk Mewujudkan *Smart Governance***

Berdasarkan analisis Meijer dan Bolivar (2016: 8) mengidentifikasi strategi implementasi untuk mewujudkan *smart governance* sebagai berikut:

- a. Legislasi adalah aspek kunci untuk *smart city*. Legislasi yang dimaksud adalah aturan-aturan yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam mengatur roda pemerintahan menjadi lebih baik. Dalam hal ini, "yang diperlukan tidak hanya untuk kota tetapi juga untuk pemerintahan dan pemerintahan di setiap tingkat adalah kerangka kerja baru yang memperhitungkan akses luas ke informasi yang dimungkinkan oleh kewarganegaraan kontemporer" (Batty et al., 2012: 511–512). Dalam *smart city*, "TIK akan menjadi pusat, tetapi begitu juga dengan masalah tanggung jawab, keterbukaan, transparansi, akses ke data publik dan peraturan yang mungkin diberlakukan oleh lembaga pemerintah nasional tambahan tentang apa dan bagaimana dan di mana dan mengapa warga negara dapat mempengaruhi tata kelola kota mereka " (Batty et al., 2012: 512).
- b. Kebijakan untuk mempromosikan inisiatif dan proyek *smart city* dipandang penting untuk implementasi *smart city*. Kebijakan yang

dimaksud adalah bentuk tindakan-tindakan yang dilakukan pemerintah sebagai bentuk tekanan khusus menuju *smart governance*. Beberapa penulis menunjukkan bahwa *smart governance* adalah promosi inisiatif *smart city* (Nam, 2012: 193). Pemerintah di *smart city* harus mempromosikan kebijakan yang berorientasi pada penguatan sistem inovasi, yang secara khusus berfokus pada pengetahuan yang mungkin lebih mendasar, fundamental, dan pada pengembangan budaya perlu dikembangkan, dibangun dengan hati-hati oleh otoritas yang mengatur (Leydesdorff & Deakin, 2011: 60).

- c. Penggunaan TIK untuk pemerintahan kota. Penggunaan TIK yang dimaksud adalah pemerintah melakukan sebuah perubahan dalam tata kelola pemerintahan dengan memanfaatkan keunggulan teknologi pada era globalisasi saat ini. Menurut Batty et al. (2012: 513), perubahan besar pertama dalam konteks *smart city* adalah pengembangan infrastruktur informasi yang menopang kota melalui komputasi terdistribusi dan jaringan yang tersedia untuk semua orang dengan perangkat yang dapat mengakses infrastruktur tersebut. Fakta bahwa infrastruktur seperti itu sekarang tersedia memerlukan koordinasi agar layanan dapat diberikan secara efektif (Batty et al., 2012: 513). Dalam kerangka ini, pemerintah berperan ganda peran dalam mendorong *smart city*. Di satu sisi, pemerintah kota harus melakukan proyek transformasi layanan kota yang harus



beroperasi dalam mencapai tujuan kebijakan tertentu (proses implementasi) dan tujuan organisasi (pengambilan keputusan). Walravens, 2012: 125. Untuk mencapai tujuan ini, sistem tata kelola yang cerdas harus memungkinkan pengumpulan semua jenis data dan informasi mengenai manajemen publik dengan jaringan sensor. Di sisi lain, pemerintah juga harus mendukung perkembangan teknologi dan model layanan di Smart City (AMETIC, 2013: 85).

- d. Sebuah visi integral untuk *smart city* dipandang penting untuk realisasi yang tepat. Visi yang dimaksud adalah adalah proses yang dilalui oleh pemerintah dalam mewujudkan visi pemerintahan menuju *smart governance*. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *smart governance* adalah fungsi intelijen yang jauh lebih kuat untuk mengoordinasikan berbagai komponen yang membentuk *smart city*. *Smart governance* adalah kumpulan prinsip, faktor, dan kapasitas yang merupakan bentuk tata kelola yang mampu mengatasi kondisi dan urgensi masyarakat (Willke, 2007: 165). Dalam sistem *smart governance*, pemerintah tetap menjadi mekanisme untuk tindakan kolektif, tetapi seringkali, “sebagai penyelenggara dan pendukung dari pada penggerak pertama dari masyarakat “(Linders, 2012: 451).
- e. Aspek terakhir dari implementasi adalah pemerintahan kolaboratif. *Smart city* membutuhkan sistem yang *smart* untuk meningkatkan kolaborasi antar departemen dan dengan komunitas. “*smart*

*governance* adalah adopsi yang meluas dari model tata kelola yang lebih berbasis komunitas dengan konektivitas yang lebih besar yang difasilitasi oleh teknologi baru” (Tapscott & Agnew, 1999: 37). Oleh karena itu, *smart governance* adalah kegiatan mengkoordinasikan komunikasi untuk mencapai tujuan bersama melalui kolaborasi (Willke, 2007: 10).

Tinjauan ini menyoroti dua aspek utama dari strategi implementasi untuk mewujudkan *smart governance*: ide dan tindakan. Visi integral kota adalah gagasan pemandu, dan ini diterjemahkan dalam tindakan hukum, teknologi, kebijakan, dan kolaboratif. Implementasi ini membutuhkan tindakan dalam domain yang berbeda tetapi saling terkait yang dipandu oleh perspektif menyeluruh tentang *smart governance*.

### **C. Rindu Capil**

Rindu capil (Antrian Online Disdukcapil) adalah sebuah program yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar Sebagai bentuk kepedulian terhadap perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

Saat ini pemerintah telah berupaya mengeluarkan kebijakan darurat demi menaikkan roda perekonomian di Indonesia dan tetap berjalannya pemerintahan, salah satunya dengan melakukan pelayanan publik secara online. Serta dalam menyongsong revolusi industri 4.0, organisasi dituntut dapat melakukan perbaikan terus-menerus dalam rangka meningkatkan daya saing serta mengejar keunggulan kompetitif di daerah.

Di Indonesia sendiri penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakanyang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain (Mahsyar, 2011).

Pada kenyataanya, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Merespon keluhan-keluhan masyarakat dalam pemberian layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar terkait antrian yang sangat lama dalam pemberian layanan menjadi tolak ukur penerapan smart governance. Antrian yang cukup lama menjadi salah satu penyebab ketidakpuasaan terhadap pelayanan. Penerapan *smart governance* dalam pelayanan publik sendiri di Kota Makassar sangatlah banyak.

Rindu capil datang untuk menjawab keluhan-keluhan tersebut. Rindu capil pertama kali diperkenalkan pada masyarakat Kota Makassar pada tahun 2019. Rindu Capil atau antrian online kependudukan dan catatan sipil ini berbasis Web, masyarakat yang mau menerima layanan hanya

membuka Web, dan dapat mendaftar antrian. Warga dapat memilih hari kedatangannya 14 hari kedepan, di dalam web tersebut juga telah tersedia pilihan jenis layanan dan kelengkapan dokumen sesuai dengan layanan yang dipilih. Program Rindu Capil ini juga didesain khusus dengan sistem real time yang bisa dilihat masyarakat. Masyarakat bisa melihat, berapa banyak nomor antrian yang dipanggil dan dapat menyesuaikan waktunya sebelum sampai ke nomor antrian yang didapatkan sehingga dapat mengukur kedatangannya agar tidak mengantri lama.

Kemudian bagi masyarakat yang tak bisa mengakses internet, Disdukcapil Kota Makassar telah menyediakan pegawai diloket khusus untuk membantu masyarakat masuk menggunakan aplikasi tersebut. Layanan di Disdukcapil Kota Makassar sendiri melayani 600 orang perharinya sementara untuk mengakses layanan Rindu Capil cukup dengan masuk pada website [dukcapil.makassar.go.id/app](http://dukcapil.makassar.go.id/app).

#### **D. Penelitian Terdahulu**

Sebelum peneliti melakukan penelitian, ada beberapa peneliti terdahulu yang telah melakukan penelitian tentang *smart governance* yaitu:

1. Hartina, 2017. *Smart governance* (Studi kasus papa pelayanan pendidikan dasar dan menengah di Kabupaten Bone). Penerapan level *smart governance* pada pelayanan pendidikan Dasar dan Menengah di Kabupaten Bone adalah pada level pertama yakni level partisipasi masyarakat terbilang efektif, walaupun setiap tahap pengembangan di level tersebut tidak semua indikatornya terpenuhi. Pada level

transparansi informasi hanya sampai pada pengembangan tahap ketiga (tujuan tindakan).

2. Enceng dan Anto Hidayat, 2016. Peningkatan Layanan Publik Melalui *smart governance* dan *smart mobility*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Informan terdiri dari pihak Diskominfo Pemkot Bandung dan sampel responden warga kota Bandung. 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*.
3. Aang Gunaidi, Yani Nurhadryani, Pudji Muljono, 2018. Pengembangan Sistem Repositori Arsip Digital Pada Dinas Pendudukan Dan Catatan Sipil Dalam Mendukung *smart governance*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses pengarsipan dan membuat prototipe sistem repositori arsip digital yang mempermudah proses temu kembali arsip. Metode yang digunakan adalah *prototyping* yang terdiri dari tahap komunikasi, perencanaan cepat, pemodelan perancangan cepat, pembangunan prototipe, penyebaran, pengiriman, dan umpan balik.
4. Firta Nento, Lukito Edi Nugroho, Selo, 2017. Model *E-readiness* Untuk Pengukuran Kesiapan Pemerintah Daerah Dalam Penerapan *smart governance* (Studi Kasus Pemerintah Provinsi Gorontalo). Saat ini terdapat beberapa model e-readiness yang telah dikembangkan.

Model-model tersebut dikembangkan berdasarkan kajian yang mengidentifikasi faktor-faktor penting dari perspektif makro di tingkat negara tertentu dan belum mempertimbangkan faktor-faktor penting tingkat regional. Penelitian ini akan melakukan perbandingan terhadap beberapa model *e-readiness* yang cukup populer dan telah sering diadopsi dalam penelitian di Indonesia. Melalui pendekatan *sosio-teknis*, penelitian ini akan menghasilkan rekomendasi model *e-readiness*.

5. Annisa Dwi Pramuningrum dan Salmiyah Fithrah Ali, 2017. Strategi *City Branding* Humas Pemerintah Kota Bandung sebagai *Smart City* Melalui Program *smart governance*. Pariset menggunakan paradigma konstruktivis dengan tujuan penelitian untuk mengetahui strategi branding kota yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Bandung dalam mewujudkan kota cerdas melalui program *smart governance*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui teknik pengumpulan data wawancara. Objek penelitian ini adalah Humas Pemerintah Kota Bandung. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa strategi itu adalah melalui integrasi komunikasi online dan offline melalui penerbitan media sosial, elektronik dan cetak, membangun hubungan media, dan melakukan acara khusus.
6. Annisah, 2018. Usulan Perencanaan *smart city: smart governance* Pemerintah Daerah Kabupaten Mukomuko. Tujuan kajian ini adalah untuk menyusun konsep *smart governance* yang sesuai dengan visi

dan misi Kabupaten Mukomuko dan RPJPN (Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional). Dalam perencanaan ini menggunakan gabungan *framework* TOGAF (*The Open Group Architecture Framework*) dan COBIT 5 *Capability* model. Penelitian ini dilakukan pada fase implementasi *governance* pada TOGAF dan area *governance* pada COBIT 5. Hasil dari kajian ini adalah rekomendasi bagi Pemerintah Kabupaten Mukomuko dalam menerapkan *smart government*.

#### **E. Kerangka Pikir**

*Smart governance* merupakan sebuah konsepsi dasar dalam peningkatan tata kelola pemerintahan dengan mengimplementasikan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi yang terintegrasi dengan internet. Fakta bahwa penggunaan teknologi informasi membantu pemerintah meningkatkan partisipasi politik, melaksanakan kebijakan publik, atau menyediakan layanan sektor publik kurang mendapat perhatian. Peran teknologi yang berkembang dalam fungsi sistem perkotaan membuat pemerintah memikirkan kembali peran yang harus mereka miliki dalam masyarakat berbasis pengetahuan. Peran ini telah disebut sebagai "*smart governance*".

*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 pamong/kelola pemerintahan dan layanan publik secara lebih cepat, efisien, efektif, responsif, komunikatif, dan terus melakukan peningkatan kinerja birokrasi melalui inovasi dan adopsi teknologi yang terpadu.

Sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 1 ayat 1 UU Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara Pelayanan Publik yang dimaksud disini adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

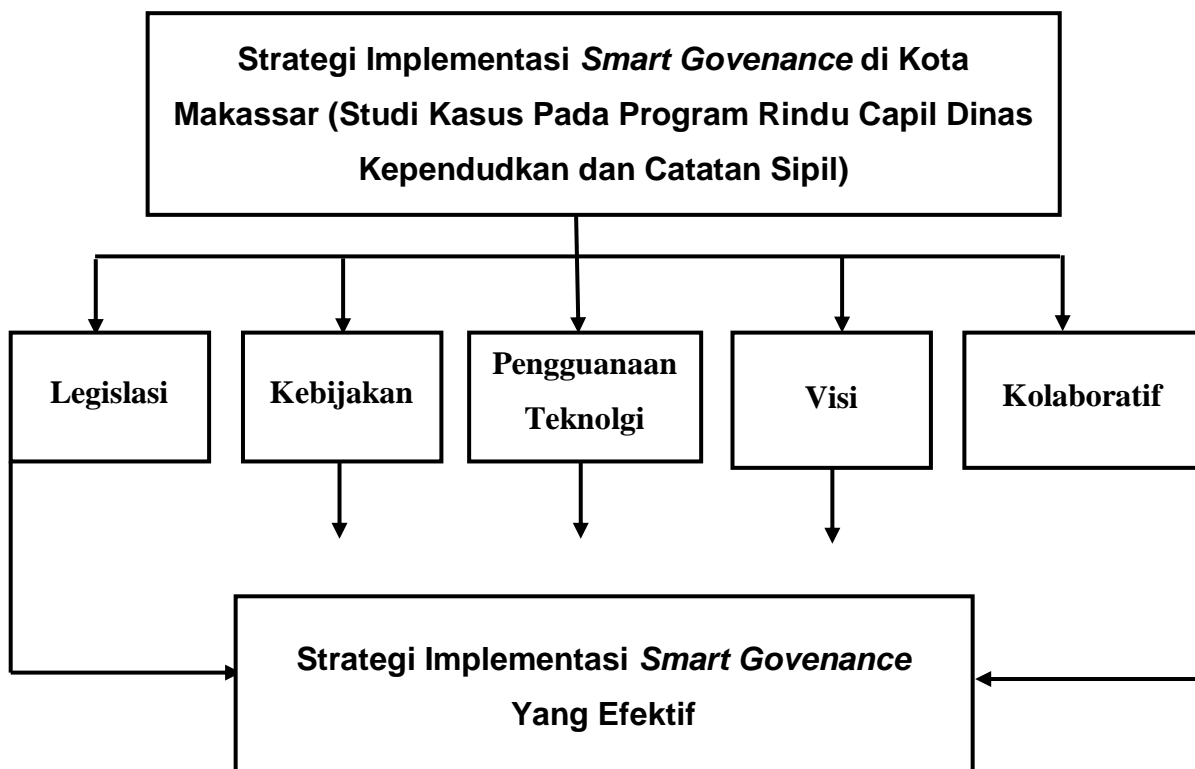
Banyak instansi yang berlomba-lomba memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi. Harapannya, agar pelayanan publik dapat lebih transparan dan masyarakat menjadi lebih mudah terhubung dengan layanan pemerintah sesuai dengan Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Setiap instansi diharapkan mampu memberikan sumbansi terhadap perbaikan layanan dengan memberikan ide-ide kreatif dengan memanfaatkan teknologi. *Smart governance* adalah salah satu jalan yang



dapat dilalui untuk meraih hal itu. Dengan mengacu pada konsep smart governance dalam pemberian layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar diharapkan mampu memberikan pemberian layanan secara efektif dan efisien.

Berdasarkan pemaparan di atas penulis menggunakan teori strategi implementasi *smart governance* oleh Meijer dan Bolivar (2016: 8) sebagai pisau bedah dalam proses pendeskripsian dalam mengidentifikasi strategi implementasi untuk mewujudkan *smart governance* pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yang dapat di lihat dalam beberapa aspek yaitu (1) Legislasi, (2) Kebijakan, (3) Penggunaan Teknologi, (4) Visi, (5) kolaboratif.



Gambar 2.1  
Kerangka Pikir