

Analisis Penerapan *Smart governance* di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah



Author:

Iqbal H. Hasan Gafar¹, Agung Nurrahman^{2*}

Affiliation:

Pemerintah Kota Palu, Jl. Balai Kota Timur No.1, Tanamodindi, Indonesia¹

Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jl. Ir. Soekarno Km. 20, Jatinangor 45363, Indonesia²

e-Mail: 30.1255@ipdn.ac.id¹, agung_nurrahman@ipdn.ac.id²

*Correspondence Author

Received, 22 Mei 2024

Revised, 30 Juni 2024

Accepted, 30 Juni 2024

Available *Online*, 30 Juni 2024

Abstrak

Pada kajian literatur belum ada artikel ilmiah yang mengkaji *smart governance* di Kota Palu. Adapun secara regulasi terkait smart city, nilai indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang diperoleh Pemerintah Kota Palu masih masuk dalam kategori kurang. Oleh karenanya, riset mengenai hal tersebut menjadi cukup menarik, sehingga penelitian ini bertujuan untuk memahami penerapan *smart governance* di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan melakukan wawancara semi terstruktur, observasi, dan dokumentasi dengan teori yang digunakan adalah teori *smart governance* dari Giffinger dengan empat dimensi, yaitu: Pengambilan keputusan, pelayanan public, transparansi, dan strategi politik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi pengambilan keputusan telah menunjukkan adanya partisipasi masyarakat yang cukup memadai baik dari proses pengambilan keputusan maupun pada penyelenggaraan kebijakan, dimensi layanan publik dan sosial menunjukkan adanya berbagai jenis layanan *online* yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat Kota Palu, dimensi transparansi menunjukkan adanya keterbukaan informasi publik melalui media sosial, serta pada dimensi strategi dan perspektif politik menunjukkan adanya dukungan dan komitmen Pemerintah Kota Palu dalam menerapkan *smart governance*. Kesimpulannya, penerapan *smart governance* di Kota Palu telah terselenggara dengan cukup baik, dan memerlukan peningkatan pada beberapa aspek diantaranya penguatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia pelaksana *smart governance*, penambahan jumlah dan kualitas infrastruktur pendukung *smart governance*, penguatan kerjasama dan kolaborasi dengan berbagai sektor yang dapat berkontribusi dalam pencapaian tujuan *smart governance*, dan evaluasi kebermanfaatan dan optimasi dari berbagai jenis layanan *online* pendukung *smart governance* di Kota Palu.

Kata Kunci: Pengambilan Keputusan, Pelayanan Publik, Transparansi, Strategi Politik.

Abstract

In the literature review, there are no scientific articles that examine smart governance in Palu City. As for regulations, the Electronic Based Government System index value obtained by the Palu City Government is still in the poor category. Therefore, research on this matter is quite interesting, so this research aims to understand how smart governance is implemented in Palu City, Central Sulawesi Province. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan melakukan wawancara semi terstruktur, observasi, dan dokumentasi dengan teori yang digunakan adalah teori smart governance dari giffinger dengan empat dimensi, yaitu: Pengambilan keputusan, pelayanan public, transparansi, dan strategi politik. The results showed that the decision-making dimension has shown adequate community participation both in the decision-making process and in the implementation of policies, the dimension of public and social services shows the existence of various types of online services that can be utilized by the people of Palu City, the dimension of transparency shows the existence of public information disclosure through social media, and the dimensions of political strategies and perspectives show the support and commitment of the Palu City Government in implementing smart governance. In conclusion, the implementation of smart governance in Palu City has been implemented quite well, and requires improvement in several aspects including strengthening the quality and quantity of human resources implementing smart governance, increasing the number and quality of smart governance supporting infrastructure, strengthening cooperation and collaboration with various sectors that can contribute to achieving smart governance goals, and evaluating the usefulness and optimization of various types of online services supporting smart governance in Palu City.

Keywords: *Decision Making, Public Service, Transparency, Political Strategy.*

1. Pendahuluan

Penerapan pengembangan teknologi telah diterapkan pada bidang pemerintahan, hal ini bertujuan agar terjadinya pelayanan yang lebih efisien, teransparan, dan juga lebih bersih. Sudah banyak negara-negara yang telah mengembangkan sistem pemerintahan yang memanfaatkan sistem teknologi informasi dan elektronik. tidak hanya itu saja, Indonesia sangat mendukung penggunaan sistem tersebut agar diterapkan di Pemerintahan Indonesia, hal ini di dukung dengan di bentuknya peraturan presiden yang membahas tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yaitu Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam perpres tersebut Sistem Pemerintahan Berbasi Elektronik atau dapat di singkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan juga komunikasi.

Pelayanan publik adalah suatu pelayanan baik secara jasa atau barang yang di berikan oleh pemerintah yang bertujuan memudahkan segala urusan masyarakat dan juga mensejahterakan masyarakat baik itu secara pusat ataupun daerah. Adapun juga pengertian pelayanan publik dari Kurniawan, dia mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang di tetapkan (Kurniawan, 2005).

Fungsi layanan publik yang efektif tercermin dalam Indeks SPBE, yang menunjukkan sejauh mana kota atau pemerintah daerah mengimplementasikan teknologi informasi dalam administrasi dan pelayanan publik, meningkatkan efisiensi dan transparansi. Peningkatan indeks SPBE mendukung integrasi layanan publik dalam konsep smart city. Selanjutnya pada penerapan dimensi *smart governance*, nilai indeks SPBE yang baik menunjukkan penerapan pemerintahan cerdas melalui partisipasi warga, pengambilan keputusan berbasis data, dan pengelolaan sumber daya yang efektif.



Gambar 1. Nilai Indeks SPBE Pemerintahan Kota Palu Tahun 2019

Pada tahun 2019 nilai indeks SPBE pada Pemerintahan Kota Palu berada pada 1,54. Hal ini merupakan suatu peningkatan tetapi belum signifikan, dari tahun 2019 ke tahun 2021 (nilai indeks SPBE sebesar 1,06 dengan kategori kurang). Pada data tahun 2019 gambar pemerintah Kota Palu tidak berhasil mencapai target. Aspek-aspek yang di nilai ialah Domain kebijakan SPBE dengan nilai 1,24, Domain kebijakan SPBE terdiri atas kebijakan tata kelola dengan nilai 1,00 dan kebijakan

layanan dengan nilai 1,4. Aspek selanjutnya ialah Domain tata kelola dengan nilai 1,29, Domain tata kelola terdiri atas kelembagaan dengan nilai 1,00, Strategi dan perencanaan dengan nilai 1,00, dan TIK dengan nilai 1,67. Aspek terakhir ialah Domain layanan SPBE dengan nilai 1,76, Domain layanan SPBE terdiri atas administrasi pemerintahan dengan nilai 2,00 dan pelayanan publik dengan nilai 1,33. Kemudian pada tahun 2022, Pemerintah Kota Palu memperoleh hasil indeks nilai SPBE sejumlah 1,76 dengan kategori kurang.

Penelitian terdahulu yang mengkaji smart city di Kota Palu masih jarang dilakukan. Terdapat 2 (dua) penelitian sebelumnya yang mengukur tingkat smart city di Kota Palu (Ikhwan & Sutriadi, 2018) dan membahas layanan website Pemerintah Kota Palu secara khusus (Erdiyansyah & Afandi, 2024). Adapun penelitian lainnya yang memiliki relevansi dengan smart city adalah terkait dengan pengukuran kualitas website (Mentara, 2022; Rebecca, 2023) dan mengukur keefektifan media sosial Diskominfo Kota Palu (Erlangga, 2022). Merujuk pada uraian tersebut, peneliti dapat menyatakan bahwa penelitian ini belum pernah dilakukan sebelumnya dan memiliki kebaruan (*novelty*) dari konteks yang diteliti. Sebagian besar penelitian sebelumnya mengkaji *smart city* dan salah satu jenis layanan dari *smart city*. Sedangkan pada penelitian ini, peneliti memfokuskan kajian smart city dari konteks penerapan *smart governance*. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran umum penerapan *smart governance* di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dari Januari hingga Februari 2023. Berdasarkan pendekatan dan jenis data yang digunakan, penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kualitatif yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata. Penelitian ini mengadopsi metode pengumpulan data secara induktif. Peneliti menggunakan teknik purposive sampling dalam penentuan informan. Informan yang dipilih oleh peneliti adalah sumber informasi yang terdiri dari penyelenggara

kebijakan, pelaksana kebijakan, serta pihak yang menjalankan kebijakan tersebut. Wawancara semi-terstruktur dilakukan dengan Walikota Palu, Kepala Bappeda, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu, Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika, Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi Informatika, Kepala Seksi Peningkatan Kapasitas Sumber Daya dan Layanan Akses Informasi, serta tokoh masyarakat. Selanjutnya, peneliti juga melakukan observasi dan dokumentasi. Peneliti menggunakan konsep *smart governance* sebagaimana pendapat dari Giffinger et al. (2007) bahwa terdapat 4 (empat) aspek dalam penerapan *smart governance* pada suatu kota yaitu pengambilan keputusan, layanan publik dan sosial, transparansi, dan strategi dan perspektif politik. Adapun teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles, M.B., & Huberman, 1984).

3. Hasil Dan Pembahasan

Penerapan Smart governance

Dalam meningkatkan kualitas pada sistem pemerintahan, perlunya ada perubahan sistem pada sistem pemerintahan. Salah satu upaya yang dilakukan ialah dengan menerapkan teknologi pada sistem pemerintahan. *Smart governance* adalah salah satu indikator dari *smart city*, *smart governance* adalah indikator yang berfokus pada pengaturan pemerintahan. Hal tersebut bertujuan agar terbentuknya pemerintahan yang transparansi kepada masyarakat, kejujuran, dan adil. Dengan target tersebut diperlunya partisipasi dari masyarakat dan pemerintah. Dalam perancangan *smart city* komponen yang paling penting dan diutamakan ialah *smart governance*. Telah banyak daerah di Indonesia yang menerapkan konsep *smart governance*. Hal ini terjadi dikarenakan adanya perpres yang membahas tentang *smart governance* atau sistem pemerintahan berbasis elektronik. Perpres tersebut terdapat pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Untuk Pemerintah Kota Palu sendiri telah berupaya untuk menerapkan *smart governance* dengan diantaranya indikator SPBE, namun secara dimensi teoritis SPBE tidak sepenuhnya mencerminkan *smart governance*, oleh karenanya perlu ditelaah lebih lanjut. Nilai indeks SPBE pada tahun 2021 Kota Palu memiliki nilai yang kurang baik, namun pemerintah Kota Palu melakukan upaya untuk memperbaikinya. Penulis melakukan penelitian tentang penerapan *smart governance* di Kota Palu dengan menggunakan teori dari Giffinger et al. (2007) yang memiliki empat dimensi yaitu partisipasi dalam pengambilan keputusan, layanan publik dan sosial, transparansi, serta strategi dan prespektif politik. Hasil dari penelitian tersebut akan dikaitkan dengan implementasi kebijakan smart city yang juga telah di teliti oleh penulis.

3.1. Partisipasi dalam Pengambilan Keputusan

Untuk mengetahui partisipasi terhadap kebijakan dan keputusan tersebut, terdapat dua indikator yang menjadi fokus pada penelitian tersebut yaitu partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan kebijakan.

a) Partisipasi Masyarakat Dalam Pengambilan Keputusan

Hasil wawancara dengan Pranata komputer ahli muda seksi pengembangan aplikasi informatika pada tanggal 16 januari 2023 di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palu di ruangan Command Center mengenai partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan tentang kebijakan smart city mengatakan: “Apabila patokan bidang aplikasi, partisipasi masyarakat cukup baik seperti respon masyarakat akan aplikasi laporwaliKota, PTSP, Capil atau bidang lainnya tapi dari segala sisi belum optimal. Partisipasi masyarakat cukup baik dalam pengambilan keputusan dan telah masuk visi misi yang telah di programkan”. Adapun hasil wawancara kepada Lurah Petobo di kantor Kecamatan Palu Selatan yang mengatakan seperti berikut: “Untuk partisipasi dari masyarakat sudah ada,

tokoh-tokoh masyarakat kelurahan sebagai perwakilan apabila di adakannya rapat dan mereka sangat mendukung akan program tersebut”.

Adapun rapat yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Palu yang di ikuti beberapa OPD yang menyampaikan program sesuai tuisi OPD masing-masing dan seluruh camat serta melakukan diskusi Tim Smart city. Hal tersebut merupakan salah satu antusias dan partisipasi terhadap kebijakan tersebut (Gerry, 2022). Penulis dapat menyimpulkan dari hasil wawancara tersebut bahwa partisipasi masyarakat cukup baik, dan partisipasi masyarakat cukup baik dalam pengambilan keputusan tersebut dan telah masuk pada visi misi yang telah di programkan. Masyarakat pun di tingkat kelurahan ikut serta berpartisipasi akan kebijakan tersebut.

Penelitian ini menunjukkan bahwa pada penerapan smart city khususnya dimensi smart goverance, terdapat partisipasi dari masyarakat yang cukup memadai khususnya pada proses pengambilan keputusan. Bentuk partisipasi masyarakat tersebut terwujud dalam keikutsertaan masyarakat dan tokoh masyarakat di dalam rapat koordinasi terkait dengan pembahasan visi misi smart city dan program-program *smart governance* lainnya. Hasil penelitian ini memperkuat temuan penelitian sebelumnya bahwa salah satu aspek penting dalam penerapan *smart governance* adalah adanya ruang partisipasi publik baik secara langsung maupun tidak langsung (Huda et al., 2020). Partisipasi masyarakat dalam pemerintahan berarti kemampuan pemerintah mengelola dan mengkoordinasi dengan masyarakat serta melibatkan masyarakat dalam forum pengambilan keputusan (Premana et al., 2022). Dalam kontrol sosial, keputusan dibuat dengan membuka akses informasi dan menerima laporan serta saran dari warga (Affandi et al., 2023). Penerapan *smart governance* membutuhkan keterlibatan dari seluruh elemen masyarakat, tidak hanya dari tokoh masyarakat. Tujuannya, agar kebutuhan dari masyarakat dapat terpenuhi secara bijak dan menghindari adanya kepentingan dari kelompok tertentu. Sejalan dengan itu, Triyanto et al. (2024) menyatakan

bahwa mengadopsi system *e-voting* bagi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan pemerintah juga dibutuhkan di era digital saat ini.

Berdasarkan uraian di atas, penulis berpendapat, salah satu faktor pendorong yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Palu dalam penerapan *smart governance* adalah adanya dukungan dari masyarakat khususnya dalam proses pengambilan keputusan. Masyarakat turut hadir menyampaikan aspirasi yang ditindaklanjuti ke dalam dokumen kebijakan smart city. Hasil penelitian pun menunjukkan adanya keterlibatan masyarakat melalui aduan, saran dan kritik melalui aplikasi pendukung *smart governance* yang telah dilayankan oleh Pemerintah Kota Palu.

b) Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan kebijakan

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Aplikasi Informatika pada tanggal 19 januari 2023 di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palu di ruangan Command Center mengenai partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan kebijakan pada kebijakan smart city mengatakan:

“Partisipasi masyarakat dapat dilihat dari dukungan masyarakat dalam pelaksanaan smart city menurut saya partisipasi masyarakat sangat bagus Contoh partisipasi masyarakat ialah UMKM. Pada saat pertemuan yang dilakukan pemerintah, banyak masyarakat yang memiliki usaha atau kelompok usaha yang datang. Pada pertemuan itu dijelaskan bahwa pentingnya IT dalam membangun usaha dan salah satu tujuan dari smart city adalah memudahkan masyarakat sebagai contoh memudahkan dalam sistem ekonomi seperti membangun usaha”.

Adapun hasil wawancara kepada Lurah Dari Kelurahan Petobo di kantor Kecamatan Palu Selatan yang mengatakan seperti berikut: “Untuk partisipasi dari masyarakat sudah ada, tokoh-tokoh masyarakat kelurahan sebagai perwakilan apabila di adakannya rapat dan mereka sangat mendukung akan program tersebut”.



Gambar 2. Undangan Rapat Persiapan BIMTEK Smart CITY

Informasi di atas menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat itu telah ada dan sangat bagus dilihat dalam melakukan rapat yang membahas kebijakan tersebut dan juga antusias masyarakat dalam ikut seminar tentang pemanfaatan IT untuk memudahkan kehidupan masyarakat sebagai contoh dalam sektor perekonomian. Melalui dokumen Rencana Induk Palu Kota Cerdas Periode 2021-2024, diketahui bahwa *Smart governance* adalah tata kelola pemerintahan yang mampu mengubah pola birokrasi tradisional untuk menghasilkan layanan yang lebih cepat, efektif, efisien, komunikatif, dan terus menerus diperbaiki. Keterlibatan masyarakat Kota Palu tidak hanya tergambarkan pada proses pengambilan keputusan penyelenggaraan smart city saja, tetapi juga dalam penyelenggaraan layanan public, khususnya pada program pendukung *smart governance*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat khususnya kelompok UMKM yang antusias mengikuti kegiatan pelatihan/pendampingan usaha

dalam era digital membuka ruang masyarakat untuk berdiskusi dengan jajaran pemerintah daerah. Dalam forum diskusi yang telah dilakukan tersebut, masyarakat memiliki peluang yang besar untuk meningkatkan kesejahteraannya. Menurut (Firman & Rahmawati, 2023), tantangan yang akan dihadapi oleh pemerintah kota adalah keterlibatan masyarakat, karena keberhasilan smart city sangat bergantung pada partisipasi aktif masyarakat dan pemangku kepentingan. Di sisi lain, Pemerintah Kota Palu cukup berhasil untuk melakukan transformasi layanan dari konvensional menjadi layanan digital. Salah satunya melalui layanan Website Laporan Walikota. Hasil penelitian ini senada dengan pendapat dari Arafah & Winarso (2020) yang menyatakan bahwa partisipasi masyarakat dapat dilakukan melalui berbagai fasilitas pemerintah, baik dengan teknologi informasi maupun metode konvensional, dan efektivitasnya bergantung pada kesediaan serta keyakinan masyarakat bahwa kontribusi tersebut akan berdampak positif. Melalui partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan *smart governance* di Kota Palu menunjukkan bahwa masyarakat mulai adaptif terhadap perkembangan teknologi. Dengan demikian, melalui *smart governance* dinilai dapat menjadi penghubung antara pemerintah kota dengan masyarakat, terutama dalam penyediaan layanan public berbasis digital (Rahmadanita et al., 2019).

3.2. Layanan Publik dan Sosial

Efektifitas dari *smart governance* dapat dilihat dari infrastruktur pelayanan publik dan sosial, serta layanan publik apa saja yang tersedia. Dua hal tersebut merupakan indikator dari layanan publik dan sosial. Dari empat indikator menjadi hal yang diteliti oleh penulis.

a) Infrastruktur Pelayanan Publik dan Sosial

Hasil wawancara dengan Pranata komputer ahli muda pada tanggal 16 Januari 2023 di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palu di ruangan Command Center mengenai infrastruktur pelayanan publik dan sosial tentang kebijakan smart city mengatakan:

“Untuk pemerintahan Kota Palu telah terintegrasi infrastrukturnya, dan telah ada sebelum terjadinya bencana gempa yaitu pada tahun 2018, namun pasca terjadinya gempa bumi terjadi kendala. Sebelumnya pada pemkot Kota Palu telah terhubung oleh infrastruktur, pasca gempa bumi terjadilah perubahan yaitu pemindahan lokasi kantor jadi belum terhubung dan masih menggunakan jaringan sendiri. Dan masyarakat telah diberikan jaringan tersendiri dan tidak digabungkan oleh jaringan pemerintahan Kota Palu. Seluruh kelurahan Kota Palu telah dipasang wifi gratis yang tersedia di 46 kelurahan Kota Palu dan telah dipasang juga di beberapa taman di Kota Palu”.

Pernyataan di atas didukung adanya arsip dokumen yang menjelaskan tentang kerja sama dinas komunikasi dan informatika kota palu dengan pihak PT Telekomunikasi Indonesia dalam kontrak berlangganan. Dalam dokumen tersebut menuliskan rincian layanan, volume, dan lokasi pekerjaan

Adapun hasil wawancara kepada lurah dari kelurahan petobo di kantor kecamatan Palu selatan yang mengatakan seperti berikut:

“masalah infrastruktur, terus terang banyak banyak masyarakat yang mengeluh dan menayakan salah satu contoh tentang jalan, kapan ini bisa membaik. Tapi sekrang dengan adanya program-program dari pemerintah sudah mulai di perbaiki. Kalau dari segi pelayanan publik, dapat dilihat dari segi kantor dari kelurahan yang masih menggunakan bangunan sementara, tetapi dari segi pelayanan dapat dikatakan berjalan dengan bagus”.

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pemerintah Kota Palu telah memberikan infrastruktur pelayanan publik dan sosial berupa wifi gratis di seluruh kelurahan Kota Palu dan juga telah dipasang di beberapa titik taman di Kota Palu, tetapi di beberapa daerah masih butuh pembangunan infrastruktur seperti kelurahan Petobo. Merujuk pada hasil penelitian diketahui bahwa Pemerintah Kota Palu telah melakukan kerjasama dengan PT Telkom dalam rangka mendukung penerapan *smart governance*. Kerjasama yang dilakukan bertujuan untuk percepatan digitalisasi layanan publik dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat Kota Palu. Aspek kerjasama dan kolaborasi pada penerapan *smart governance* menjadi salah satu strategi efektif untuk mencapai tujuan dari smart city. Sebagaimana pendapat dari Ramadhani & Handoyo (2022) bahwa pada penerapan *smart governance*, kolaborasi tidak hanya dilakukan dengan pihak

internal tetapi juga dengan pihak eksternal. Dalam hal ini, bentuk kerjasama dan kolaborasi tersebut dapat dilakukan dengan berbagai pihak seperti akademisi, pelaku bisnis, pihak swasta, media, hingga *start up* dan perbankan. Senada dengan itu, Handayani et al. (2022) menjelaskan bahwa dengan melakukan kolaborasi maka dapat berimplikasi pada pencapaian tujuan dari suatu program pada penerapan *smart governance*.

Kaitannya dengan penerapan *smart governance* di Kota Palu, berdasarkan hasil penelitian diinformasikan bahwa kerjasama dan kolaborasi yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Palu perlu diperluas jangkauannya, tidak hanya bekerjasama dengan pihak PT. Telkom dan akademisi, tetapi juga dapat memperluasnya dengan menjangkau berbagai sektor lainnya, seperti *start up* khususnya yang berkaitan dengan pemanfaatan IT, sektor perbankan, hingga dengan pihak swasta yang ada di Kota Palu. Adapun bentuk kerjasama dan kolaborasi tersebut dapat diperluas juga dengan perjanjian kerjasama untuk membangun infrastruktur dan jaringan yang dibutuhkan Kota Palu untuk membangun smart city. Mengingat, infrastruktur yang dimiliki Pemerintah Kota Palu masih belum memadai secara keseluruhan, seperti WIFI dan jaringan masih perlu ditingkatkan baik secara jumlah maupun kualitasnya. Untuk mencapai perencanaan kebutuhan infrastruktur yang tepat sasaran, maka dibutuhkan koordinasi dari semua pihak yang terlibat (Wahyuni et al., 2021). Oleh karena itu, penulis berpendapat agar Pemerintah Kota Palu dapat mengoptimalkan berbagai bentuk kerjasama dan kolaborasi dengan berbagai sektor melalui koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi yang efektif dan efisien.

b) Layanan Aplikasi Publik Yang Tersedia

Hasil wawancara dengan Pranata komputer ahli muda pada tanggal 16 Januari 2023 di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palu di ruangan Command Center mengenai layanan aplikasi publik yang tersedia tentang kebijakan smart city mengatakan:

“Aplikasi yang telah sediakan pemerintah Kota Palu adalah aplikasi website laporwaliKota yang merupakan layanan aduan masyarakat yang berbasis digital. Aplikasi ini dikelola oleh pihak Diskominfo Kota Palu khususnya bidang aplikasi dan informatika. Adapun beberapa layanan lainnya seperti pelayanan publik masyarakat melalui esiga.PaluKota.go.id, pembayaran parkir secara elektronik melalui smart parking, aplikasi presensi berbasis face recognition melalui aplikasi hadirku, dan juga pelayanan kependudukan melalui Pelayan Seksi, Alpukat Kasihku, dan Lamar Aku. Dan juga tiap kelurahan memiliki website sendiri yang bertujuan untuk menyampaikan informasi dikelurahan”.

The image shows a screenshot of the 'Lapor Wali Kota Palu' website. The top navigation bar is orange and contains links for 'Beranda', 'Form Pengaduan', 'Privacy Policy', and 'Term Of Service'. The main content area is split into two columns. The left column features a large promotional banner with the text 'MAU DAPAT BANTUAN PERALATAN USAHA DARI PEMKOT PALU? BEGINI CARANYA' in bold orange and green letters. The right column contains a 'Form Pengaduan' (Complaint Form) with several input fields: 'Kecamatan' (District) with a dropdown menu, 'Kelurahan' (Sub-district) with a dropdown menu, 'Kategori' (Category) with a dropdown menu, 'Isi Pengaduan' (Complaint Content) with a large text area, 'Nama Lengkap' (Full Name) with a text field, 'No HP (WhatsApp)' (WhatsApp Number) with a text field, 'Lampirkan Foto' (Attach Photo) with a camera icon, and 'Kode Keamanan' (Security Code) with a CAPTCHA image and a refresh button. The footer of the page includes the text 'Mak Fiers © 2021 Damarintah Kota Palu'.

Sumber: <https://laporwalikota.palukota.go.id/>

Gambar 3. Tampilan Website laporwalikota

Adapun hasil wawancara kepada lurah dari kelurahan petobo di kantor kecamatan Palu selatan yang mengatakan seperti berikut: “kalau aplikasi kelurahan belum memiliki aplikasi tersendiri, tetapi untuk website ada. Fungsi dari website kelurahan ialah untuk menyampaikan informasi agar secara menyeluruh dapat mengetahui kelurahan tersebut dan hal initelah di miliki di seluruh kelurahan”. Hal yang dapat disimpulkan dari hasil wawancara di atas ialah telah ada beberapa aplikasi atau website yang bertujuan menjadi media layanan kepada masyarakat. Dari banyaknya media layanan tersebut aplikasi website laporwaliKota merupakan yang paling populer karena berfungsi untuk media pengaduan untuk pemerintah baik itu saran ataupun kritikan. Dan ada juga website tiap kelurahan yang bertujuan untuk menyampaikan informasi mengenai kelurahan tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Pemerintah Kota Palu telah menyediakan berbagai layanan digital dalam bentuk aplikasi dan website untuk mendukung penerapan *smart governance*. Artinya, telah terjadi interaksi dan komunikasi positif antara pemerintah kota dengan masyarakat di Kota Palu khususnya berkaitan dengan layanan publik. Sejalan dengan itu, Nurrahman et al (2021) menyatakan salah satu fungsi dari website adalah sebagai media digitalisasi layanan publik. Website juga dinilai dapat menjadi media penyedia informasi bagi masyarakat luas (Aprilia et al., 2014). Di sisi lain, adanya website dan aplikasi *online* juga dinilai dapat meminimalisir adanya penyalahgunaan kekuasaan karena dapat mewujudkan transparansi terhadap penyelenggaraan layanan publik (Nurrahman & Rahman, 2021). Kehadiran aplikasi dan website layanan tersebut merupakan suatu inovasi yang telah diwujudkan oleh Pemerintah Kota Palu. Sebagaimana tujuan dari suatu inovasi, masyarakat diharapkan dapat menerima manfaat yang seluas-luasnya khususnya dalam aktivitas kehidupan (Rahmadanita & Dowa, 2021). Bahkan, dengan adanya layanan *online* tersebut, Santoso et al. (2021) menyatakan bahwa dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, peneliti berpendapat bahwa salah satu faktor pendukung dari penerapan smart government di Kota Palu adalah dengan adanya berbagai layanan *online* yang telah disediakan untuk dapat diakses oleh masyarakat secara luas. Tetapi, hal yang perlu diperhatikan adalah evaluasi dari berbagai fitur layanan tersebut perlu dilakukan secara berkala agar dapat terukur pemanfaatan dan optimasinya. Pada fitur website maupun aplikasi layanan *online* lainnya dapat di evaluasi pemanfaatan dari kualitas konten, kelengkapan informasi, maupun keterbaruan data yang disajikan (Wannery & Nurrahman, 2023).

c) Akses Masyarakat Terkait Pelayanan Pemerintah

Hasil wawancara dengan Pranata komputel ahli muda pada tanggal 16 januari 2023 di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palu di ruangan Command Center mengenai akses masyarakat terkait pelayanan pemerintahan tentang kebijakan smart city mengatakan:

“Sebagian masyarakat telah mengetahuinya salah satunya ialah aplikasi website laporwaliKota. Hal itu terjadi karena hasil dari sosialisasi pemerintah, cara mengsosialisasikannya dengan melalui media sosial. Untuk mengatasi masyarakat yang belum memahami teknologi digital, pemerintah melakukan layanan secara langsung. Tap hal itu memiliki kekurangan yaitu membutuhkan pembiayaan operasional. Layanan secara langsung telah dilakukan beberapa kali dimasyarakat baik itu didaerah perpasaran atau diarea terbuka. Pemerintah juga melakukan pemberitahuan informasi secara langsung dengan cara menggunakan mobil dan berkeliling didaerah Kota Palu, dan tersebut rutin dilakukan”.

Hasil wawancara di atas dapat diinformasikan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan kepada masyarakat dan akses untuk layanan tersebut telah dipermudah oleh pemerintah. Salah satu contoh layanan dengan akses yang mudah ialah aplikasi laporwaliKota, aplikasi dapat diakses melalui media internet yang mana telah banyak masyarakat yang menggunakan internet dari berbagai golongan usia.



Gambar 4. Layanan Aduan Masyarakat secara *offline*

Apabila masih ada yang belum memahami media internet, pemerintah melakukan layanan berupa *offline* dengan cara mendatangkan langsung layanan tersebut kepada masyarakat. Layanan tersebut dilakukan secara langsung menggunakan kendaraan mobil seperti gambar di atas.

d) Penggunaan dan Pemanfaatan TIK

Hasil wawancara dengan Pranata komputer ahli muda pada tanggal 16 januari 2023 di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palu di ruangan Command Center

mengenai penggunaan dan pemanfaatan TIK tentang kebijakan smart city mengatakan:

“TIK telah memiliki rencana induknya, untuk masyarakat itu sendiri telah menggunakannya sebagai contoh penggunaan media sosial, dengan media sosial tersebut masyarakat dapat mengakses informasi dengan cepat dan mudah. Untuk pemerintahan itu sendiri menggunakan TIK sebagai bahan mengelola data dan juga menyampaikan informasi pemerintahan, untuk Kota Palu memiliki website Kota, instragram Kota Palu, dan juga pihak Diskominfo membantu menyampaikan informasi melalui website, Instagram, dan juga youtube”.



Gambar 5. Website Pemerintah Kota Palu

Adapun hasil wawancara kepada lurah dari kelurahan petobo di kantor kecamatan Palu selatan yang mengatakan seperti berikut:

“Jadi berbicara pemerintahan berbasis digital, untuk khusus lingkup kelurahan yang perlu ditingkatkan ialah SDM, kalau di kelurahan telah ditentukan satu atau dua orang operator tetapi pegawai honor atau pegawai Kota yang memahami hal digital. ASN yang telah ada di lingkup kelurahan satu atau dua saja yang tau. Dengan adanya penggunaan dan pemanfaatan TIK sangatlah baik untuk masyarakat, sebagai contoh dalam pembuatan KTP secara digital dan mempermudah masyarakat dan juga pemerintah dalam melakukan pelayanan tersebut. untuk masyarakat umum saya rasa sudah tau mengenai hal digital”.

Simpulan yang dapat ditarik oleh penulis dari hasil wawancara di atas ialah TIK telah memiliki rencana induknya, untuk masyarakat itu sendiri telah menggunakannya sebagai contoh penggunaan media sosial, dengan media sosial

tersebut masyarakat dapat mengakses informasi dengan cepat dan mudah. Untuk pemerintahan itu sendiri menggunakan TIK sebagai bahan mengelola data dan juga menyampaikan informasi pemerintahan. Untuk khusus lingkup kelurahan yang perlu ditingkatkan ialah SDM, kalau di kelurahan telah ditentukan satu atau dua orang operator tetapi pegawai honor atau pegawai Kota yang memahami hal digital. ASN yang telah ada di lingkup kelurahan satu atau dua saja yang mengetahui.

Persoalan terkait SDM merupakan persoalan yang umum terjadi dan dihadapi oleh pemerintah kota dalam penyelenggaraan digitalisasi layanan publik. Hal ini sebagaimana disebutkan oleh Mahmuda et al. (2022), berkaitan dengan kuantitas dan kualitas dari aparatur dapat menjadi persoalan ketika pemempatan aparatur tidak sesuai dengan latar belakang pendidikannya sehingga kinerja aparatur belum tercapai secara optimal. Untuk mendukung penerapan smart city, khususnya pada dimensi *smart governance*, dibutuhkan adanya SDM yang siap menerima perubahan dan dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan untuk masyarakat (Kurniasih & Wismaningtyas, 2020). Sejalan dengan pendapat tersebut, Bahrudin & Wahyuningsih, (2023) menjelaskan bahwa SDM merupakan modal dasar dalam penerapan tata kelola pemerintahan berbasis digital. Mempertegas hal tersebut, Muslim (2021) berpendapat bahwa secanggih apapun teknologi yang dimiliki oleh suatu kota, jika SDM nya tidak memadai maka hasil yang diharapkan tidak akan bisa terwujud secara optimal.

Merujuk uraian di atas, peneliti berpendapat bahwa SDM pelaksana *smart governance* di Kota Palu perlu ditingkatkan baik secara jumlah maupun kualitasnya. Peningkatan kualitas SDM dapat dilakukan melalui kegiatan peningkatan keterampilan dan pengetahuan SDM khususnya yang berkaitan dan relevan dengan *skill* yang dibutuhkan dalam menerapkan jenis layanan pendukung *smart governance*. Artinya, Pemerintah Kota Palu dapat menyusun prioritas kebutuhan anggaran untuk mengikutsertakan SDM pelaksana *smart governance* ke dalam kegiatan Bimbingan Teknis, Pendidikan dan Pelatihan, Workshop, dan/atau kegiatan lainnya terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi.

3.3. Transparansi

Transparansi adalah hal penting dalam terwujudnya *smart governance*, karena *smart governance* bertujuan untuk memberikan informasi publik secara transparan, efektif dan efisien. *Smart governance* juga. Transparansi memiliki dua indikator dan penulis ingin mengukur transparansi pada pemerintahan Kota Palu.

a) Tersedianya Informasi Pemerintah Secara Transparan

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Aplikasi Informatika pada tanggal 19 januari 2023 di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palu di ruangan Command Center mengenai Transparansi pemerintah mencegah penyelewengan kekuasaan pada kebijakan smart city mengatakan:

“Sekarang telah tersedia informasi pemerintah yang transparansi di Kota Palu. Diskominfo memiliki bidang yang menyampaikan informasi secara publik ke media, namun masih ada hal-hal tidak bisa di sampaikan atau dalam artian diskominfo melakukan penyaringan pada penyampaian informasi. Media-media yang dimiliki dan diolah oleh diskominfo ialah website Kota Palu dan juga website diskominfo, youtube diskominfo, dan juga Instagram diskominfo”.



Sumber: <https://diskominfo.palukota.go.id/web/>

Gambar 6. Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu

Hasil wawancara dengan Pranata komputel ahli muda pada tanggal 16 januari 2023 di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palu di ruangan Command Center mengenai akses masyarakat terkait pelayanan pemerintahan tentang kebijakan smart city mengatakan: “Tersedianya informasi pemerintah secara transparan

masih dalam bentuk website, sebenarnya ada namanya PPID atau pejabat pengelola informasi dan dokumentasi di situ lah menghimpun seluruh informasi dan dokumentasi dari berbagai OPD.” Kesimpulan hasil wawancara di atas yang dapat ditarik oleh penulis ialah pemerintah menyediakan wadah untuk menyampaikan informasi secara transparansi yaitu melalui media sosial. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu memiliki bidang yang mengelola informasi dan menyampaikannya ke publik. Informasi tersebut dapat di sampaikan baik itu melalui website, youtube, dan juga Instagram dari Diskominfo Kota Palu itu sendiri. Hal tersebut sejalan dengan hasil temuan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa adanya media sosial dapat bermanfaat bagi peningkatan transparansi dan partisipasi warga kota sehingga pemerintah kota perlu melakukan evaluasi dari segi konten dan *engagement* dari berbagai media sosial tersebut (Rahmanto, 2022).

b) Transparansi Pemerintah Mencegah Korupsi

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Aplikasi Informatika pada tanggal 19 januari 2023 di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palu di ruangan Command Center mengenai Transparansi pemerintah mencegah penyelewengan kekuasaan pada kebijakan smart city mengatakan:

“Transparansi pemerinthan Dalam mengatasi penyelewengan kekuasaan dilakukan beberapa prosedur pemeriksaan, pertama melalui internal sendiri yaitu inspektorat, selanjutnya BPK dan dilanjutkan lagi oleh BPKP. Apabila telah dilaksanakan pemeriksaan-pemeriksaan tersebut, dapat dipublikasikan kepublik. Pempublisan sebelum dilakukannya pemeriksaan tidak diperbolehkan. Tetap ada penyaringan dalam melakukan informasi kepada publik”.

Hasil wawancara dengan Pranata komputel ahli muda mengenai transparansi pemerintah mencegah korupsi mengatakan:

“hal-hal yang dilakukan dalam mencegah korupsi yang pertama ialah PAKTA integritas bersama pimpinan OPD dan pimpinan kepala daerah, yang kedua melakukan komunikasi bersama pihak inspektorat Kota Palu dan penegak hukum lainnya, selanjutnya melakukan program sesuai undang-undang yang berlaku. Apabila di kaitkan untuk aplikasi maka website

aplikasi laporwaliKota. LaporwaliKota merupakan aplikasi yang dapat mencegah korupsi”.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 49 tahun 2011 tentang pedoman umum Pakta Integritas di Lingkungan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah, bahwa Pakta Integritas adalah dokumen yang berisikan pernyataan kepada diri sendiri tentang komitmen melaksanakan tugas, tanggung jawab, wewenang, dan juga peran sesuai peraturan perundang-undangan dan kesanggupan untuk tidak melakukan korupsi, kolusi, dan nepotisme (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Nomor 49 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Pakta Integritas Di Lingkungan Kementerian/Lembaga Dan Pemerintah Daerah., 2011). Hasil dari wawancara di atas ialah upaya transparansi pemerintah untuk mengatasi penyelewengan kekuasaan ialah dilakukannya prosedur dalam pemeriksaan. Setelah dilakukannya pemeriksaan sesuai prosedur maka akan dilakukan publikasi ke publik. Hal tersebut dilakukan agar tidak terjadi kesalahan informasi diberikan kepada masyarakat. Hal-hal yang dapat mencegah korupsi ialah dilakukan PAKTA integritas bersama pemimpin daerah dan pemimpin OPD, melakukan komunikasi bersama inspektorat dan penegak hukum lainnya, melakukan program sesuai undang-undang yang berlaku, dan menggunakan website aplikasi laporwaliKota.

3.4. Strategi dan Perspektif Politik

Selanjutnya penulis akan meneliti strategi apa saja dan prespektif terhadap implementasi kebijakan smart city di Kota Palu. Pada penelitian ini terdapat dua indikator, yaitu dasar kebijakan penerapan *smart governance* dan prespektif pemerintah terhadap *smart governance*.

a) Dasar kebijakan penerapan *smart governance*

Hasil wawancara dengan Pranata komputel ahli muda seksi pengembangan aplikasi informatika pada tanggal 16 januari 2023 di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palu di ruangan Command Center mengenai dasar kebijakan

penerapan *smart governance* tentang kebijakan smart city mengatakan: “Dasar kebijakan dari kebijakan smart city ialah dengan munculnya Pepres tahun 2018 tentang SPBE dan turunkan menjadi Perwal nomor 15 tahun 2021. Smart city juga merupakan salah satu target pembangunan dari WaliKota Palu. Oleh karena itu dibuatlah master plan teknologi informasi dan komunikasi Kota Palu”.

Kesimpulan dari wawancara yang telah dilaksanakan diatas ialah bahwa dasar kebijakan penerapan *smart governance* ialah munculnya Peraturan Presiden nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), selanjutnya menkrucut menjadi Peraturan WaliKota nomor 15 tahun 2021 tentang Kota cerdas dan dibentuknya master plan tentang smart city.

b) Perspektif Pemerintah Terhadap *Smart governance*

Menurut hasil wawancara bersama kepala Bappeda Kota Palu pada tanggal 16 januari 2023 di kantor Bappeda Kota Palu mengenai perspektif pemerintah terhadap *smart governance* mengatakan:

“Dengan adanya SPBE menuntun pemerintahan untuk memanfaatkan teknologi digital. Hal ini mengapa, karena tuntutan zaman. Baik pihak Kota atau Kabupaten pemerintah melakukan hal ini dikarenakan keperluan yang bertujuan pengefisiensi kinerja di birokrasi. Dalam *smart governance* pemerintah perlu menerapkan e-office, dengan sistem digital tersebut mengurangi sebagai contoh pada sistem surat menyurat yaitu kertas dikurangi, biaya transportasi pada pengiriman surat berkurang, kecepatan dan ketepatan pengiriman surat. Jadi pandangan pemerintah pada *smart governance* ialah hal itu merupakan tuntutan pelayanan yang menghasilkan pelayanan yang cepat, transparan, dan akurat. Apabila masih mengarapkan hal yang manual sudah tidak efektif dan efisien. Untuk beberapa tahun kedepan teknologi akan lebih pesat, maka harus Menyesuaikan Untuk Pihak Pemerintahan”.

Selanjutnya Menurut Hasil Wawancara Bersama Kepala Bidang Aplikasi Informatika Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palu pada tanggal 19 januari 2023 di command center mengenai perspektif pemerintah terhadap *smart governance* mengatakan: “*Smart governance* untu pemerintahan Kota Palu masih

dalam proses, contoh untuk sistem penyuratan dan pengarsipannya masih beberapa OPD saja, salah satunya ialah dukcapil. Salah satu penerapan *smart governance* di pemerintah Kota Palu ialah pembuatan website. Di tiap kelurahan telah memiliki website”.

Hasil wawancara dengan Pranata komputel ahli muda seksi pengembangan aplikasi informatika pada tanggal 16 januari 2023 di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palu di ruangan Command Center mengenai dasar prespektif pemerintah terhadap *smart governance* mengatakan:

“apakah sudah tau indikator-indikator yang mempengaruhi indeks SPBE? Indkes SPBE menjadi kinerja utama pada RPJMD, SPBE merupakan prodak Menpan, Menpan kan lebih ke layanan publik memang ini berfokus pada Diskominfo. Hal-hal yang mempengaruhi indkes SPBE Kota Palu rendah ialah kita belum memiliki kebijakan regulasi seperti master plan, integrasi data, dan dokumen-dokumen yang mendukung SPBE tetapi untuk sekarang nilai indeks SPBE berada pada angka 1,76 telah naik pada tahun 2022”.

Kenaikan nilai indeks SPBE pemerintah kota palu dapat dilihat dari keputusan MENPAN RB tentang Hasil Pemantauan Dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Instansi Pusat Dan Pemerintah Daerah Tahun 2022 yang mencapai nilai 1,76 (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 108 Tahun 2023 Tentang Hasil Pemantauan Dan Evaluasi SPBE Pada Instansi Pusat Dan Pemerintah Daerah Tahun 2022, 2023). Simpulan yang dapat diperoleh peneliti dari wawancara di atas adalah Pandangan pemerintah terhadap *smart governance* ialah suatu tuntutan terhadap sistem pemerintahan. Karena di era sekarang dibutuhkan pemerintahan yang cepat, transparan, dan akurat. Apabila masih melakukan manual itu sudah tidak efektif dan efisien. Untuk pemerintahan Kota Palu sendiri masih dalam proses penerapan *smart governance*. Dari wawancara di atas mengatakan bahwa masih banyak yang perlu dikembangkan masih banyak OPD yang belum memanfaatkan Sigital pada sistem pemerintahannya. Tetapi nilai indkes SPBE masih rendah dikarenakan masih ada beberapa indikator-indikator dari *smart governance* yang masih belum terpenuhi.

Merujuk uraian di atas, penulis berpendapat bahwa komitmen pimpinan yang digambarkan melalui kejelasan regulasi menjadi faktor pendukung dalam penerapan *smart governance* di Kota Palu. Artinya, Pemerintah Kota Palu memiliki peluang yang besar untuk bisa meningkatkan nilai indeks SPBE pada tahun berikutnya. Beberapa hal yang perlu ditingkatkan diantaranya berkaitan dengan evaluasi kebermanfaatan jenis layanan yang diberikan, peningkatan kualitas dan kuantitas dari infrastruktur yang dimiliki, membuka ruang kerjasama dan kolaborasi dengan berbagai pihak yang berkontribusi positif dalam penerapan *smart governance*, serta peningkatan jumlah dan kualitas dari SDM pelaksana *smart governance* khususnya dalam pemanfaatan teknologi.

4. Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *smart governance* di Kota Palu telah terselenggara dengan cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa aspek, diantaranya yaitu partisipasi masyarakat cukup baik dalam pengambilan keputusan dan penyelenggaraan kebijakan tersebut yang tergambarkan melalui keikutsertaan masyarakat dalam kegiatan rapat koordinasi dan kegiatan bimbingan teknis terkait *smart governance* yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Palu. Dari sisi layanan publik dan sosial, pemerintah Kota Palu telah memberikan infrastruktur pelayanan publik dan sosial namun dari segi jumlah dan kualitas infrastruktur masih perlu ditingkatkan. Adapun untuk media layanan publik telah tersedia berbagai aplikasi dan website, namun perlu di evaluasi kebermanfaatan dan optimasinya bagi masyarakat di Kota Palu. Berikutnya, Pemerintah Kota Palu telah memenuhi aspek transparansi yang digambarkan melalui media sosial pemerintah kota yang juga mendukung adanya upaya pencegahan terjadinya penyalahgunaan kekuasaan. Adapun berkaitan dengan strategi dan perspektif pemerintah tentang *smart governance* dapat dilihat dari dua hal yaitu dasar kebijakan dan sudut pandang terkait *smart governance*, dasar kebijakan penerapan *smart governance* ialah munculnya Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik selanjutnya

diturunkan menjadi Peraturan WaliKota nomor 15 tahun 2021 tentang Kota Cerdas dan dibentuknya *master plan* tentang smart city. Sedangkan pandangan pemerintah terhadap *smart governance* ialah suatu tuntutan terhadap sistem pemerintahan, karena di era sekarang dibutuhkan pemerintahan yang cepat, transparan, dan akurat.

5. Daftar Pustaka

- Affandi, A., Nawawi, J., & Syamsu, S. (2023). Analisis Smart Governance di Kota Makassar. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 9(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.26618/kjap.v9i2.10833>
- Aprilia, S. N., Wijaya, A. F., & Suryadi, S. (2014). Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang). *WACANA, Journal of Social and Humanity Studies*, 17(2).
<https://wacana.ub.ac.id/index.php/wacana/article/view/313>
- Arafah, Y., & Winarso, H. (2020). Peningkatan dan Penguatan Partisipasi Masyarakat dalam Konteks Smart City. *TATALOKA*, 22(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.14710/tataloka.22.1.27-40>
- Bahrudin, A., & Wahyuningsih, C. D. (2023). Implementasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik Dalam Mewujudkan Smart City Di Dinas KominfosDenpasar Bali. *Majalah Ilmiah FISIP UNTAG Semarang*, 20(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.56444/mia.v20i1.676>
- Erdiyansyah, E., & Afandi, M. (2024). Layanan Publik Berbasis Elektronik Pemerintah Kota Palu: [Www.laporwalikotapalu.com](http://www.laporwalikotapalu.com). *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, 7(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jrpp.v7i2.27141>

- Erlangga, N. F. I. (2022). *Efektivitas Media Sosial Dalam Penyampaian Informasi Publik Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah* [Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. <http://eprints.ipdn.ac.id/9337/>
- Firman, F., & Rahmawati, R. (2023). Tata Kelola Smart City Dalam Perspektif Collaboratif Governance. *Ijpa - The Indonesian Journal of Public Administration*, 09(01).
<http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/admpublik/article/view/6903/2525>
- Gerry. (2022). *Percepatan Pengusulan Program Smart City, Kominfo dan Tim ITB Assesment Seluruh OPD Terkait*. Diskominfo Kota Palu.
<https://diskominfo.palukota.go.id/web/percepatan-pengusulan-program-smart-city-kominfo-dan-tim-itb-assesment-seluruh-opd-terkait/>
- Giffinger, R., C., F., H., K., Meijers, E., & Pichler-Milanovic, N. (2007). *Smart cities: Ranking of European medium-sized cities*.
- Handayani, N., Izzatusholekha, & Kuncoro, H. F. (2022). Inovasi Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (Sambara) Dalam Pelaksanaan Smart Governance. *KAIS: Kajian Ilmu Sosial*, 3(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.24853/kais.3.2.49-57>
- Huda, H. A., Suwaryo, U., & Sagita, N. I. (2020). Pengembangan Desa Berbasis Smart Village (Studi Smart Governance pada Pelayanan Prima Desa Talagasari Kabupaten Karawang). *Jurnal MODERAT*, 6(3).
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25157/moderat.v6i3.3406>
- Ikhwan, M., & Sutriadi, R. (2018). Adaptasi Pengembangan Komponen Ketercapaian Smart City (Studi Kasus Pengukuran Tingkat Smart City Di Kota Palu) [Institut Teknologi Bandung]. In *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota - SAPPK*.
<https://webpac.lib.itb.ac.id/find/detail/134386>

- Kurniasih, Y., & Wismaningtyas, T. A. (2020). Smart City Kota Magelang: Perubahan Manajemen Pemerintahan Daerah dalam Penerapan Electronic Governance. *JIAP: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.31764/jiap.v8i2.2734>
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaharuan.
- Mahmuda, D., Saputra, R., & Nurrahman, A. (2022). Kompetensi Aparatur Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 4(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jpkp.v4i1.2418>
- Mentara, E. (2022). *Kualitas Website Sebagai Media Informasi Publik Di Dinas Komunikasidan Informatika Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah* [Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. <http://eprints.ipdn.ac.id/11514/>
- Miles, M.B., & Huberman, A. M. (1984). *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods*. Sage Publication.
- Muslim, : M. Sofyan. (2021). Digitalisasi Tata Kelola Pemerintahan Melalui Pengembangan Smart City. *Perpustakaan Waqaf Ilmu Nusantara*.
https://waqafilmunusantara.com/wp-content/uploads/2021/09/203_OP1.pdf
- Nurrahman, A., Dimas, M., Ma'sum, M. F., & Ino, M. F. (2021). Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Garut. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i1.2126>
- Nurrahman, A., & Rahman, J. (2021). Efektivitas Sicantik Cloud Pada Pelayanan Publik Perizinan Berbasis E-Goverment Di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2310>

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 108 Tahun 2023 Tentang Hasil Pemantauan dan Evaluasi SPBE pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah Tahun 2022, (2023).

Premana, A., Sucipto, H., & Widiatoro, A. (2022). Pengembangan Desa Berbasis Smart Village (Studi Smart Governance pada Pelayanan Prima Desa Tegalreja). *Jilpi: Jurnal Ilmiah Pengabdian Dan Inovasi*, 1(1).
<https://journal.ikmedia.id/index.php/jilpi/article/view/15/7>

Rahmadanita, A., & Dowa, P. P. C. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Aplikasi E-Pbb Di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), 51–69.
<https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2311>

Rahmadanita, A., Santoso, E. B., & Wasistiono, S. (2019). Implementasi Kebijakan Smart Government Dalam Rangka Mewujudkan Smart City Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 44(2), 81–106.
<https://doi.org/10.33701/jipwp.v44i2.279>

Rahmanto, A. N. (2022). Media Sosial dan Persepsi Publik tentang Good Governance pada Pemerintah Daerah di Solo Raya. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 20(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.31315/jik.v20i1.6433>

Ramadhani, M. A., & Handoyo, E. (2022). Implementasi Kebijakan Jakarta Smart City dalam Mewujudkan Smart Governance pada Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta. *Unnes Political Science Journal*, 6(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.15294/upsj.v6i2.5825>

Rebecca, S. E. (2023). *Kualitas Situs Web Dinas Komunikasi Dan Informatika Sebagai Media Informasi Secara Terkini Di Kota Palu* [Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. <http://eprints.ipdn.ac.id/13818/>

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 49 tahun 2011 tentang pedoman umum Pakta Integritas di Lingkungan Kementrian/Lembaga dan Pemerintah Daerah., (2011).

Santoso, E. B., Mahendra, H. N. I., Rahmadanita, A., & Nurnawati, E. (2021). Drive Thru Service of E-Id Card in Blitar City. In *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja* (pp. 91–113). <https://doi.org/10.33701/jipwp.v47i1.1961>

Triyanto, D., Kismartini, Purnaweni, H., & Luqman, Y. (2024). Analisis Penerapan Smart Governancedi Kota Semarang. *PERSPEKTIF*, 13(2). <https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i2.10817>

Wahyuni, S., Alwi, & Nur Indrayati Nur Indar. (2021). Strategi Implementasi Smart Governance di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil). *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 7(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.26618/kjap.v7i3.6175>

Wannery, A., & Nurrahman, A. (2023). Analisis Kualitas Website Sipenduduk pada Dimensi Layanan dan Konten di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 5(2). <https://doi.org/10.33701/jtkp.v5i2.3862>



© 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>).