

## Analisis *Smart Governance* di Kota Bengkulu

**Author:**

M. Rezza Mauludi<sup>1</sup>, Agung Nurrahman<sup>2\*</sup>

**Affiliation:**

BKPSDM Kota Bengkulu, Jl. Bentiring (Komplek Perkantoran Pemkot Bengkulu), Indonesia<sup>1</sup>

Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jl. Ir. Soekarno Km. 20, Jatinangor, Indonesia<sup>2</sup>

**e-Mail:** rezamauludi8@gmail.com<sup>1</sup>, agung\_nurrahman@ipdn.ac.id<sup>2</sup>

\*Correspondence Author



Received, 19 September 2024

Revised, 24 Desember 2024

Accepted, 25 Desember 2024

Available Online, 25 Desember 2024

### Abstrak

Pemerintah Kota Bengkulu telah mengadopsi *smart city* khususnya dimensi *smart governance* dalam penyelenggaraan digitalisasi pelayanan publik. Namun, masih terdapat permasalahan diantaranya berkaitan dengan adanya laman website yang tidak dapat diakses. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran umum dan menjelaskan *smart governance* di Kota Bengkulu. Metode yang digunakan ialah *Quasi Qualitative*. Alasan digunakan metode tersebut ialah karena hasil penelitian yang diperoleh menggunakan teori sebagai dasar pemikiran dari awal penelitian atau alat analisis di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat penerapan *smart governance* melibatkan berbagai elemen, diantaranya elemen pemerintah, swasta, dan masyarakat. Namun, aspek partisipasi menunjukkan adanya keterlibatan masyarakat yang masih terbatas dan pada aspek strategi politik menunjukkan bahwa belum adanya dukungan regulasi daerah yang secara khusus mengatur penerapan tersebut. Di sisi lain, Pemerintah Kota Bengkulu menunjukkan komitmen positif melalui penyediaan layanan publik berbasis *online*, adanya pengembangan infrastruktur dan transparansi pemerintahan. Kesimpulannya, penerapan *smart governance* di Kota Bengkulu terselenggara dengan cukup baik, dan membutuhkan peningkatan. Rekomendasi penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Bengkulu sebaiknya dapat menyusun kebijakan daerah yang dapat mendukung penerapan *smart governance*, menyusun prioritas kebutuhan infrastruktur, meningkatkan kuantitas dan kualitas sosialisasi layanan publik berbasis *online*, dan mengembangkan mekanisme kolaborasi tidak hanya dengan pihak swasta, tetapi juga dengan pihak akademisi dan dari unsur media.

**Kata kunci:** Digitalisasi Pelayanan Publik, *Smart City*, *Smart Governance*, Transformasi Digital.

### Abstract

*The Bengkulu City Government has adopted smart cities, especially the smart governance dimension, in the implementation of digitalization of public services. However, there are still problems including those related to website pages that cannot be accessed. This research aims to obtain an overview and explain smart governance in Bengkulu City. The method used is Quasi Qualitative. The reason for using this method is because the research results obtained*

*use theory as a rationale from the beginning of research or analysis tools in the field. The results showed that there is an implementation of smart governance involving various elements, including government, private, and community elements. However, the participation aspect shows that there is still limited community involvement and the political strategy aspect shows that there is no support for regional regulations that specifically regulate the implementation. On the other hand, the Bengkulu City Government shows positive commitment through the provision of online-based public services, infrastructure development and government transparency. In conclusion, the implementation of smart governance in Bengkulu City is quite well organized, and requires improvement. The research recommendations show that the Bengkulu City Government should be able to formulate regional policies that can support the implementation of smart governance, prioritize infrastructure needs, increase the quantity and quality of socialization of online-based public services, and develop collaboration mechanisms not only with the private sector, but also with academics and the media.*

**Keywords:** *Digitalization of Public Services, Smart City, Smart Governance, Digital Transformation.*

## 1. Pendahuluan

*Smart governance* merupakan bagian dari *smart city*, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dari tata kelola pemerintahan secara efektif dan efisien. Salah satu upayanya adalah melalui adanya penyediaan layanan publik *secara* online, dan diharapkan dapat terlaksananya integrasi data pada masing-masing instansi pemerintahan daerah. Masyarakat sebagai penerima manfaat, diharapkan dapat memperoleh manfaat yang luas. Diantaranya adalah adanya ketersediaan sarana dan prasarana dan pemantauan kebutuhan pokok (Susanto, 2019).

**Tabel 1.** Perkembangan Kabupaten/Kota Menuju *Smart City* di Indonesia

No.	Tahun	Jumlah Kota
1	2017	24
2	2018	50
3	2020	99
4	2021	146
5	2023	251

Sumber: Rizkinaswara (2018), Husna (2023)

Tabel 1. menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan terjadi dalam perkembangan kota menuju *smart city* di Indonesia sejak tahun 2017. Pemerintah daerah mewujudkan tata kelola tersebut melalui digitalisasi pelayanan publik, salah satunya adalah adanya website, sebagai media interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Harapannya, konsep dari *smart governance* dapat mendorong keterbukaan informasi publik yang lebih luas. Seperti yang disajikan pada gambar di bawah ini.

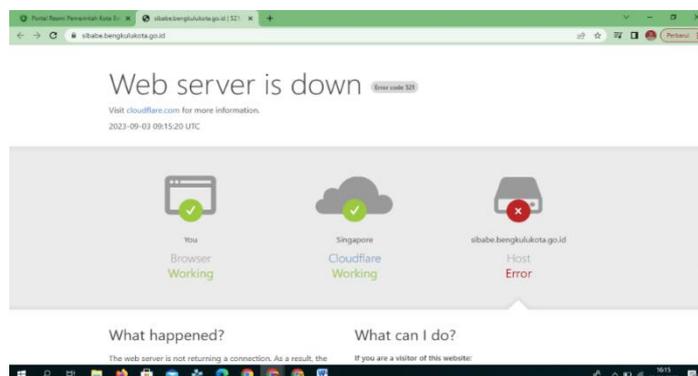


Sumber: <https://bengkulukota.go.id/> diakses pada tanggal 27 September 2023

### Gambar 1. Tampilan Website Kota Bengkulu

Sebagai salah satu kota yang terpilih untuk melaksanakan program *smart city* dari 51 kota lainnya, Pemerintah Kota Bengkulu telah melakukan upaya dalam pengembangan konsep *smart governance* dengan membuat suatu aplikasi layanan online yang dapat diakses melalui website <https://bengkulukota.go.id/> yang merupakan website resmi Kota Bengkulu yang dikelola oleh Dinas Kominfo Kota Bengkulu. Website tersebut memuat berbagai portal pelayanan yang disediakan oleh pemerintah Kota Bengkulu terkait keperluan dan kebutuhan masyarakat. Dalam portal layanan tersebut, terdapat salah satu portal yang berisi daftar pelayanan publik berbasis elektronik dengan berbagai bidang yang dikelola oleh OPD masing-masing bidang tersebut. Namun, masih terdapat hambatan serta gangguan pada penerapan website tersebut. Salah satunya yaitu tidak dapat diaksesnya salah satu laman pada website tersebut, yaitu website layanan perpajakan. Hal ini dapat

berimplikasi pada terhambatnya proses layanan perpajakan. Seperti yang disajikan pada gambar di bawah ini:



Sumber: <https://sibabe.bengkulukota.go.id/> diakses pada tanggal 27 September 2023

**Gambar 1. Website SIBABE Tidak Dapat Diakses**

Gambar 2. Menunjukkan bahwa laman tersebut mengalami *server down* dan tidak bisa diakses. Peneliti berpendapat bahwa, hambatan tersebut dapat menjadi suatu permasalahan sekaligus tantangan bagi pemerintah daerah dalam penerapan salah satu *tools* pada *smart governance*. Teknologi yang diakui sebagai *tools*, tidak selalu memberikan respon cepat dan tepat, tetapi pada beberapa kondisi, juga memungkinkan adanya terhambatnya proses layanan publik.

Penelitian berkaitan dengan *smart governance* cukup banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu. Sebagaimana penelitian yang dilakukan di Kota Bengkulu oleh Triyanto et al. (2022) yang mengkaji *smart governance* dengan menggunakan konsep kolaborasi pemerintahan, penelitian Utama et al. (2023) menggunakan *E-Readiness Model*, dan penelitian Manalu et al. (2024) yang menyatakan bahwa penerapan *smart city* di Kota Bengkulu membutuhkan transparansi kebijakan pemerintah agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses pelayanan publik. Di sisi lain, Pereira et al. (2018) mengkaji *smart governance* menggunakan metode literature review, dan Bolívar & Meijer (2015) mengkaji melalui literature review serta studi empiris. Hal yang tidak jauh berbeda dilakukan oleh Tomor et al. (2019) yang mengkaji *smart governance* untuk kota berkelanjutan menggunakan systematic literature review. Mutiara et al. (2017) pun telah memetakan kondisi e-government dengan mengukur indikator *smart government*, yaitu tata kelola

pemerintahan yang transparan dan keterbukaan data untuk publik. Sejalan dengan itu, Lopes (2017) menyebutkan bahwa inisiatif *smart city* sangat didasari oleh teknologi dan mengikuti model tata kelola pemerintahan yang cerdas, yaitu perpaduan antara tata kelola pemerintahan yang kolaboratif, terbuka, dan partisipatif.

Berdasarkan kondisi empiris terkait permasalahan yang dihadapi oleh Pemerintah Kota Bengkulu dalam menerapkan *smart governance*, dan dengan menganalisis penelitian terdahulu yang relevan, sebagaimana uraian sebelumnya, maka peneliti dapat menyatakan bahwa penelitian ini belum pernah dilakukan. Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus yang digunakan yaitu peneliti memfokuskan pada penerapan *smart governance* dengan menggunakan pendapat dari Giffinger et al. (2007). Sedangkan penelitian terdahulu mengkaji *smart governance* dari berbagai pendekatan dan metode yang berbeda. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran umum dan menganalisis *smart governance* di Kota Bengkulu.

## 2. Metode Penelitian

Peneliti menggunakan metode penelitian Quasi-Qualitative. Penelitian ini menggunakan teori sejak awal kegiatan penelitian (Rahardjo, 2023). Penelitian ini dilakukan pada Agustus 2023 hingga Juni 2024. Penelitian ini dilaksanakan di Kota Bengkulu. Pengumpulan data dilakukan menggunakan wawancara semi terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan pada website layanan yang disediakan dalam mendukung penerapan *smart governance* di Kota Bengkulu. Teknik penentuan informan ditentukan secara *purposive*, yakni teknik pengumpulan informasi melalui informan berdasarkan atas tujuan yang ingin dicapai, orang yang dipilih sebagai informan yakni kriteria informan yang profesional serta benar-benar menguasai hal tersebut (Sugiyono, 2007). Jumlah informan adalah sepuluh orang. Adapun informan penelitian adalah Sekretaris Dinas Komunikasi Informatika Kota Bengkulu, Sekretaris Badan Perencanaan Penelitian, dan Pengembangan Kota Bengkulu, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu, Kepala Sub Bagian Analisis Keuangan Pusat/Daerah Diskominfo, Kepala Bidang Penyelenggaraan E-

*Government* Diskominfo, Kepala Bidang Hubungan Media dan TIK Diskominfo, dan masyarakat. Analisis data dilakukan melalui reduksi, *display data*, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 1992). Peneliti melakukan analisis terhadap data penelitian yang telah dikumpulkan, kemudian peneliti menyajikan data tersebut ke dalam bentuk tabel/gambar/grafik agar dapat lebih mudah untuk dipahami, selanjutnya peneliti melakukan teknik triangulasi untuk menentukan validitas data, hingga akhirnya peneliti menarik kesimpulan dari data penelitian yang telah diperoleh.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### *Analisis Smart Governance di Kota Bengkulu*

Konsep "*smart*" dalam *Smart governance* merujuk pada penggunaan teknologi secara cerdas untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dan menyediakan layanan yang lebih efektif (Giffinger et al., 2007). Giffinger et al., (2007) membagi 4 dimensi untuk mengukur kesuksesan penerapan *smart governance*. Keempat dimensi tersebut ialah partisipasi masyarakat, pelayanan publik dan sosial, transparansi pemerintahan dan perspektif dan strategi politik.

#### 1. Partisipasi Masyarakat

##### a) Partisipan

Partisipan dalam *smart governance* adalah individu, kelompok, atau entitas yang terlibat dalam proses pengambilan keputusan dan penerapan kebijakan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Hubungan Media dan Teknologi Informatika menyatakan bahwa: "Ada beberapa pihak yang turut bertasisipasi dalam berjalannya penyelenggaraan *smart governance* ini, pihak pihak tersebut ialah Pemerintah Kota Bengkulu termasuk kami dinas kominfo, setelahnya ada pihak swasta, dan tentunya juga masyarakat."

Penerapan *smart governance* di Kota Bengkulu tidak hanya melibatkan pemerintah daerah, tetapi juga melibatkan pihak swasta dan masyarakat. Pemerintah daerah, dalam hal ini Dinas Kominfo Kota Bengkulu sebagai *leading*

*sector*, dan diharapkan dapat merangkul pihak swasta dan masyarakat dalam mewujudkan sinergi dan harmonisasi yang baik. Di sisi lain, peneliti berpendapat bahwa keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan pemerintah dalam penyelenggaraan *smart governance* menjadi penting untuk dilakukan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat dari Triyanto et al. (2024) yang menyatakan bahwa partisipasi masyarakat tidak hanya dapat dilakukan melalui perwakilan dari masyarakat tetapi keseluruhan dari masyarakat dapat dipertimbangkan keputusannya. Partisipasi masyarakat tidak hanya dapat dilakukan secara *offline* melalui kegiatan Musyawarah Perencanaan Pembangunan, tetapi juga dapat dilakukan melalui survey *online* yang dapat diikuti oleh seluruh masyarakat Kota Bengkulu.

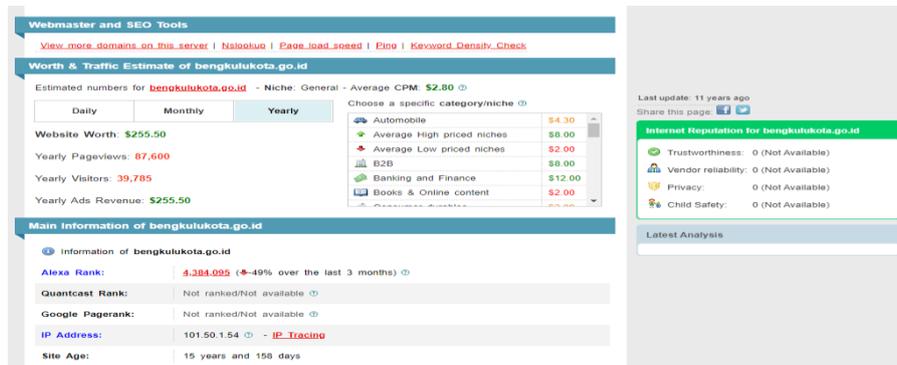
Peneliti berpendapat bahwa keterlibatan masyarakat dalam mendukung penerapan *smart governance*, juga dapat ditunjukkan melalui interaksi melalui berbagai forum konsultasi publik, yang dapat disediakan oleh Pemerintah Kota Bengkulu. Masyarakat dapat terlibat dan menjadi pelaku dari proses tata kelola Pemerintahan Kota Bengkulu menjadi lebih efektif. Peneliti mengusulkan dalam rangka peningkatan partisipasi masyarakat, maka sebaiknya Pemerintah Kota Bengkulu dapat meningkatkan kuantitas dan kualitas sosialisasi terkait seluruh jenis layanan yang disediakan untuk masyarakat. Sosialisasi dan edukasi yang dilakukan secara berkala dapat berperan penting dalam menjangkau keterlibatan masyarakat di Kota Bengkulu ke dalam tiap aktifitas pemerintahan khususnya dalam penerapan *smart governance*.

#### **b) Tingkat Partisipasi**

Tingkat partisipasi mengukur sejauh mana keterlibatan dari pihak yang terlibat dalam penerapan *smart governance* di Kota Bengkulu. Sejalan dengan itu, dapat diartikan pula dapat mengukur partisipasi dalam berbagai aktifitas, baik dalam aktifitas politik, ekonomi, sosial, dan budaya (Indriani et al., 2021). Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Hubungan Media dan Teknologi Informatika menyatakan bahwa:

Untuk tingkat partisipasinya ini masih tergolong rendah masih memerlukan peningkatan. Meskipun ada platform digital untuk partisipasi dan konsultasi publik, tingkat kesadaran dan keterlibatan masyarakat masih perlu

ditingkatkan melalui sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif. Untuk kuantitas pihak-pihak yang terlibat juga masih kurang, pada lingkungan Pemerintah Kota Bengkulu, hanya beberapa OPD ikut serta terlibat. Di pihak swasta juga baru sedikit yang menjalin kerja sama. Dan untuk pihak masyarakat, dimana hanya sedikit kalangan yang ikut serta dalam kegiatan penyelenggaraan *smart governance* ini.



Sumber: Statshow.com<sup>1</sup>

### Gambar 3. Jumlah Pengunjung Website Pemerintah Kota Bengkulu Tahun

Dalam wawancara terkait tingkat partisipasi dalam penerapan *smart governance* di Kota Bengkulu, dijelaskan bahwa keterlibatan dari beberapa pihak yang terlibat masih rendah. Menurut informasi yang diperoleh, hanya beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kota Bengkulu yang ikut serta terlibat dalam inisiatif *smart governance*. Keterlibatan pihak swasta masih terbatas, dan sisi masyarakat pun menunjukkan jumlah partisipasi yang tidak cukup tinggi. Lebih lanjut terkait dengan keterlibatan masyarakat dapat dilihat melalui data jumlah pengunjung *website*, yang disajikan pada gambar 3.

Temuan penelitian ini berbeda dengan pendapat dari Sarofah (2022) yang menegaskan bahwa transformasi digital didasarkan pada prinsip *smart governance* berbasis *Pentha-Helix* yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan. Senada dengan itu, Maharania & Kencono (2021); Nataya et al. (2024) pun menyatakan bahwa salah satu faktor penentu keberhasilan dari pelaksanaan *smart governance* adalah adanya faktor kolaborasi. Adanya kolaborasi merupakan suatu keharusan bagi penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam mewujudkan tujuan *smart governance* agar dapat tepat sasaran. Oleh karena itu, peneliti berpendapat bahwa

<sup>1</sup> <https://www.statshow.com/www/bengkulukota.go.id>

Pemerintah Kota Bengkulu sebaiknya meningkatkan komitmen atas tindakan kolaborasi dengan berbagai aktor kolaborasi baik dari elemen swasta, sektor bisnis, komunitas, maupun media. Kerjasama lintas sektor dan evaluasi layanan online diperlukan untuk mendukung *smart governance* (Gafar & Nurrahman, 2024a).

### c) Frekuensi Partisipasi

Frekuensi partisipasi mengacu pada seberapa sering seseorang atau sekelompok orang terlibat dalam suatu kegiatan atau proses tertentu dalam periode waktu tertentu. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Hubungan Media dan Teknologi Informatika menyatakan bahwa: “Untuk frekuensi dari partisipasinya masih kurang namun terus menunjukkan respon positif, dimana kegiatan-kegiatan seperti sosialisasi yang dilakukan dalam penerapan *smart governance*, semua pihak yang terlibat mulai ikut serta dalam menyukseskan kegiatan dan terus ikut melaksanakan kebijakan-kebijakan pemerintah terkait pengembangan teknologi”.



Sumber : <https://kominfo.bengkulukota.go.id/sosialisasi-peraturan-walikota-no-15-tahun-2022/>

**Gambar 4. Sosialisasi Peraturan Walikota No.15 Tahun 2022 tentang SPBE**

Hasil wawancara menunjukkan bahwa partisipasi dalam penerapan *smart governance* di Kota Bengkulu masih terbatas. Meskipun begitu, terdapat perkembangan positif dimana pihak-pihak yang terlibat mulai ikut serta dalam

menyukseskan kegiatan dan terus melaksanakan kebijakan-kebijakan pemerintah terkait pengembangan teknologi, terbukti dari indeks SPBE Kota Bengkulu di tahun 2022 sudah mendapatkan predikat Baik. Hal tersebut menunjukkan potensi untuk peningkatan partisipasi dan kesadaran dalam mengadopsi *smart governance* di masa mendatang.

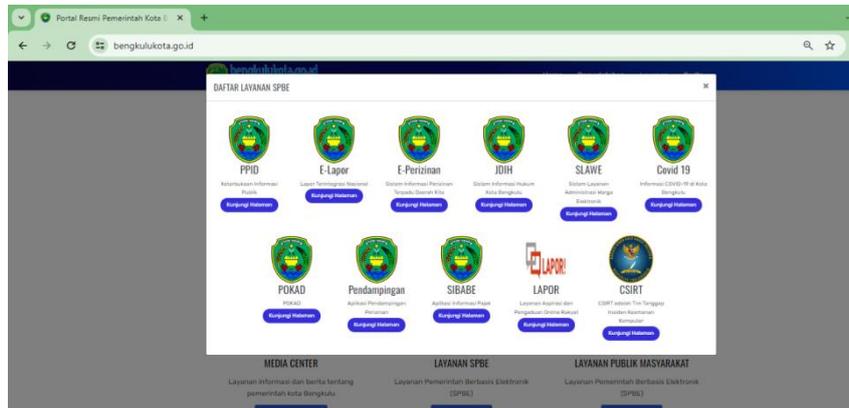
Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Bengkulu. Peningkatan sosialisasi merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan terus-menerus dalam menyelenggarakan *smart governance* (Indrawati, 2023). Sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat tidak hanya tentang sosialisasi peraturan daerah yang terkait *smart governance*, tetapi juga dapat berupa sosialisasi terkait pemanfaatan teknologi (Aswar & Nurrahman, 2024) dan terkait dengan aplikasi layanan publik yang disediakan (Putri et al., 2024; Widiyarta et al., 2024; Yanti et al., 2024). Harapannya, kegiatan sosialisasi dapat mendorong peningkatan pengetahuan masyarakat terhadap program yang disediakan oleh pemerintah kota (Maharani et al., 2024; Salsabila et al., 2024). Di samping giatnya melakukan sosialisasi, Pemerintah Kota Bengkulu juga dapat mempertimbangkan untuk menyusun dan menyelenggarakan program literasi digital bagi masyarakat secara berkala. Program tersebut dapat dilakukan secara *offline* maupun *online*. Kegiatan literasi digital dilakukan dalam rangka membangun masyarakat yang cerdas dan adaptif (Hermawati et al., 2024).

## **2. Pelayanan Publik dan Sosial**

### **a) Ketersediaan Layanan**

Ketersediaan layanan dalam penerapan *Smart governance* merupakan salah satu indikator penting yang digunakan untuk mengukur efektifitas dan efisiensi dalam pemerintahan. Ketersediaan layanan adalah faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik, kinerja birokrasi pemerintah, dan kinerja efisiensi kebijakan publik (Maharania & Kencono, 2021). Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Hubungan Media dan Teknologi Informatika menyatakan bahwa:

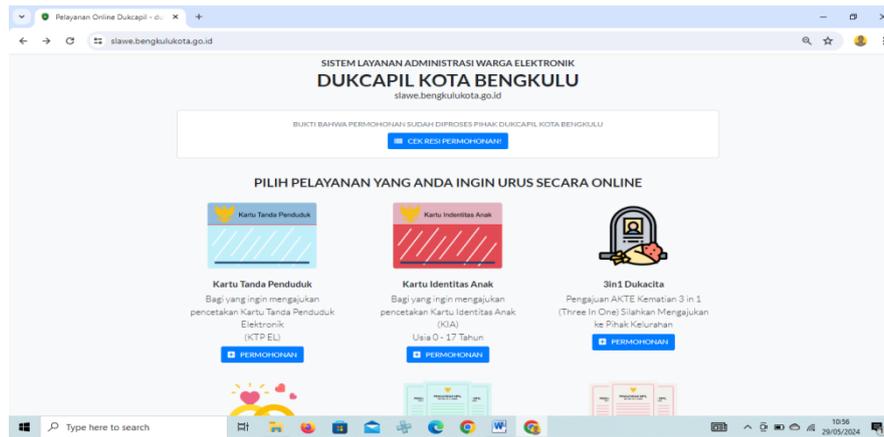
ketersediaan layanan publik telah berjalan dengan cukup baik. Kami telah menerapkan pelayanan publik online yaitu *website* bengkulukota.go.id yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan seperti pembayaran pajak dan permohonan izin dan sebagainya secara elektronik. Selain itu, kami juga telah menyediakan platform konsultasi dan pengaduan *online* agar masyarakat dapat dengan mudah berinteraksi dengan pemerintah dan menyampaikan masukan atau keluhan mereka.



Sumber: [bengkulukota.go.id](http://bengkulukota.go.id)

### Gambar 5. Website Pelayanan Pemerintah Kota Bengkulu

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan layanan publik di Kota Bengkulu telah berjalan dengan cukup baik dalam implementasi *smart governance*. Hal tersebut diperkuat oleh adanya *website* bengkulukota.go.id, yang menyediakan fitur berbagai layanan publik secara *online*. Sebagai contoh platform dari OPD lain yang ada di Kota Bengkulu yaitu website pelayanan publik dari Dinas Dukcapil Kota Bengkulu yaitu Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) (gambar 6.) yang menyediakan fitur-fitur pelayanan administrasi untuk masyarakat Kota Bengkulu secara *online*. Berikut hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Dukcapil Kota Bengkulu: “Untuk pelayanan online, kami memiliki aplikasi yang bernama SLAWE yaitu Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik, yang mana di dalam aplikasi tersebut kami menyediakan berbagai pelayanan administrasi seperti pengajuan pembuatan KTP, pembuatan KIA, Akta Kelahiran dan Kematian, dan sebagainya secara *online*.”



Sumber: <https://slawe.bengkulukota.go.id/>

### Gambar 6. Tampilan Website SLawe Dinas Dukcapil Kota Bengkulu

Gambar 6. menunjukkan adanya layanan publik berbasis online yang dapat diakses oleh masyarakat Kota Bengkulu kapan saja dimana saja. Layanan publik tersebut merupakan salah satu wujud dari penerapan *smart governance* di Kota Bengkulu. Upaya Pemerintah Kota Bengkulu tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas dari layanan yang diberikan, dan juga dapat meningkatkan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat di Kota Bengkulu.



Sumber: [bengkulukota.go.id](http://bengkulukota.go.id)<sup>2</sup>

### Gambar 7. Layanan Pengaduan Lapor dan Call Center 112

Selain menyediakan layanan publik berbasis *online*, Pemerintah Kota Bengkulu juga menyediakan layanan pengaduan online bagi masyarakat. Gambar 7. menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Palu telah menyediakan layanan pengaduan Lapor dan *Call Centre 112*. Wadah tersebut bertujuan memberikan akses prima bagi

<sup>2</sup> [bengkulukota.go.id](http://bengkulukota.go.id)

masyarakat untuk menyampaikan aduan terkait layanan kepada pemerintah (Erdiyansyah & Afandi, 2024), menawarkan solusi untuk perbaikan layanan pengaduan publik (Isvianti et al., 2024), dan mempermudah pengaduan masyarakat melalui aksesibilitas yang luas (Taufik & Rotzami, 2024). Sebagaimana uraian sebelumnya, peneliti berpendapat bahwa sosialisasi terkait berbagai website dan aplikasi layanan publik pendukung *smart governance* perlu dilakukan dalam rangka akses yang luas bagi masyarakat.

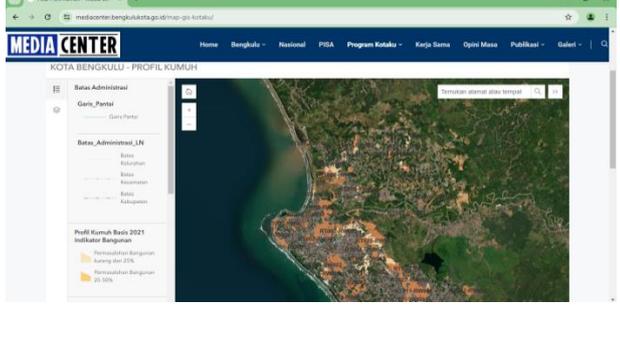
## b) Ketersediaan Infrastruktur

Infrastruktur *smart governance* menjadi salah satu aspek penting yang mendukung penerapan *smart governance* di Kota Bengkulu. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Hubungan Media dan Teknologi Informatika menyatakan bahwa:

untuk sekarang kami tengah mengembangkannya. Kami telah menerapkan *e-government* dimana memanfaatkan berbagai teknologi informasi dan komunikasi yang memungkinkan akses mudah bagi masyarakat terhadap layanan publik. Kami telah meluncurkan berbagai platform digital, termasuk *website* pemerintah kota dan aplikasi mobile, memiliki command center, sistem informasi geografis, dan sistem identifikasi dan otentikasi. Namun dalam penerapannya memang masih terdapat kendala seperti *website* atau aplikasi yang tidak dapat diakses, hingga ada aplikasi yang belum sempurna untuk kami terapkan karena masih dalam tahap pengembangan.

**Tabel 2.** Infrastruktur Layanan Publik dan Sosial *Smart governance* di Kota Bengkulu

Infrastruktur	Keterangan
	<p>Portal pelayanan <i>website</i> Pemerintah Kota Bengkulu.</p>

Infrastruktur	Keterangan
	<p>Aplikasi mobile Kota Merah Putih sebagai portal layanan dan informasi Kota Bengkulu</p>
	<p>Command Center Pemerintah Bengkulu yang ada di Diskominfo Bengkulu</p>
	<p>Sistem Informasi Geografis Kota Bengkulu yang dapat diakses pada website media center Kota Bengkulu</p>

Sumber: Diambil dari berbagai sumber

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Bengkulu sedang fokus pada pengembangan infrastruktur *smart governance*. Sementara itu Rahmadanita & Dowa (2021) berpendapat bahwa pemerintah daerah perlu mengoptimalkan fitur aplikasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pembaruan informasi website penting untuk membantu pengunjung mengikuti berita terbaru (Wannery & Nurrahman, 2023). Pemerintah Indonesia memanfaatkan teknologi informasi untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien melalui digitalisasi layanan publik (Idza & Rahmadanita, 2024). Untuk mendukung hal tersebut dibutuhkan infrastuktur yang memadai. Salah satunya dalam penerapan *smart city*, khususnya pada dimensi *smart governance* di Kota Bengkulu. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan penyusunan pemetaan infrastruktur yang sesuai dengan kebutuhan daerah (Santoso & Rahmadanita, 2020b), dan peningkatan ketersediaan infrastruktur (Nurrahman et al., 2021). Infrastruktur

yang efisien dapat menjadi salah satu faktor yang mendukung layanan publik. (Nurrahman & Rahman, 2021).

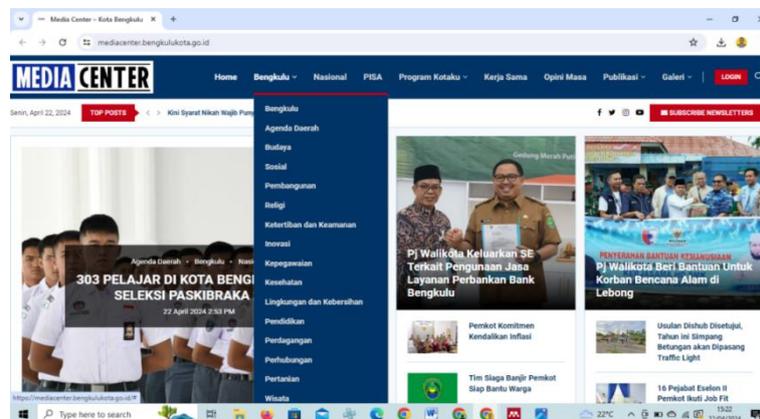
### 3. Transparansi Pemerintah

#### a) Keterbukaan Informasi

Keterbukaan informasi dalam penerapan *smart governance* merupakan sebuah prinsip yang berorientasi pada transparansi, efisiensi, dan kemudahan dalam mengakses informasi publik (Nursetiawan & Putra, 2021). Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Hubungan Media dan Teknologi Informatika menyatakan bahwa:

Untuk keterbukaan informasi, kami telah menerapkan media yang memungkinkan akses mudah dan transparan bagi masyarakat. Salah satu langkah yang kami ambil adalah dengan membuat portal informasi publik yang memberikan akses langsung ke data dan kebijakan pemerintah secara online melalui *website* media center kota Bengkulu. Dimana pada *website* tersebut masyarakat dapat mendapatkan berbagai informasi terkait data, berita, ataupun kebijakan terkait pemerintah kota Bengkulu.

Berdasarkan kesimpulan wawancara, dapat disimpulkan bahwa dalam upaya meningkatkan keterbukaan informasi, pemerintah Kota Bengkulu telah menerapkan berbagai media yang memungkinkan akses mudah dan transparansi informasi bagi masyarakat. Diantaranya yaitu melalui pembuatan portal informasi publik yang memberikan akses langsung ke data dan kebijakan pemerintah secara online melalui *website* media center Kota Bengkulu.



Sumber: <https://mediacenter.bengkulukota.go.id/>

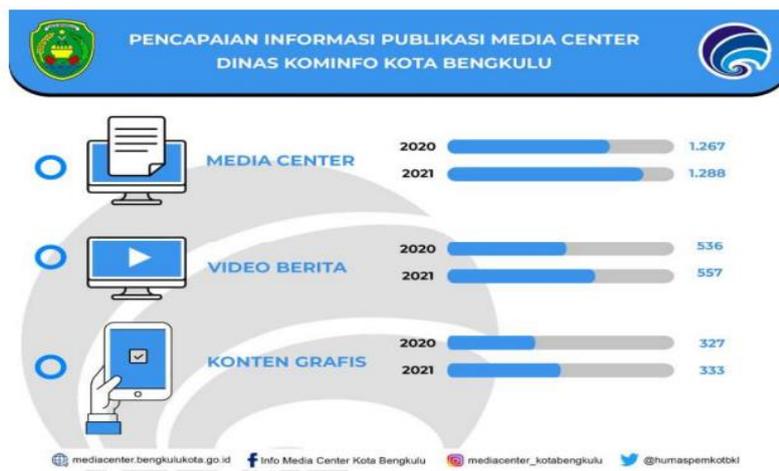
**Gambar 8. Tampilan Website Media Center Pemerintah Kota Bengkulu**

Hal tersebut menggambarkan adanya komitmen pemerintah yang ditunjukkan secara positif. Akses informasi yang disebarluaskan secara meluas diharapkan dapat lebih meningkatkan transparansi dan partisipasi publik dalam aktivitas pemerintahan daerah. Sejalan dengan itu, diketahui bahwa perwujudan *smart city* memerlukan perencanaan matang, komitmen kuat, dan keterlibatan seluruh pemangku kepentingan di kota (Rahmadanita et al., 2019).

## b) Transparansi Pemerintah

Transparansi pemerintah merupakan salah satu tujuan yang diharapkan dari adanya penerapan *smart governance*. Sejalan dengan itu, transparansi menjadi faktor penting karena memuat informasi publik yang dapat disebarluaskan secara efektif, sehingga dapat diketahui oleh masyarakat (Aswar et al., 2024). Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Hubungan Media dan Teknologi Informatika menyatakan bahwa: “untuk transparansi, segala output dari proses perumusan kebijakan yang telah disusun oleh semua pihak dapat ditemukan melalui situs web resmi pemerintah kota, video berita, ataupun konten grafis. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan secara jelas dan terbuka.”

Adapun hasil dari pencapaian informasi publikasi media center di Dinas Kominfo Kota Bengkulu adalah sebagai berikut:



Sumber: LAKIP Dinas Kominfo Kota Bengkulu Tahun 2022

**Gambar 9. Pencapaian Informasi Publikasi Media Center**

Gambar 9. Menunjukkan bahwa seluruh informasi publik yang disediakan melalui media *centre* tersebut dapat diakses oleh masyarakat Kota Bengkulu. Hal tersebut menunjukkan bahwa transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kota Bengkulu telah diimplementasikan melalui situs web resmi, video berita, dan konten grafis. Melalui situs tersebut, masyarakat dapat mengakses informasi tentang proses perumusan kebijakan secara jelas dan terbuka, termasuk informasi terkait anggaran dan pengelolaan keuangan publik yang tersedia secara transparan.



Sumber: lapor.go.id

### Gambar 10. Alur Pengaduan Masyarakat Kota Bengkulu melalui Lapor

Sebagaimana dijelaskan sebelumnya, bahwa dalam rangka memberikan ruang interaksi terkait dengan aspirasi masyarakat Kota Bengkulu telah disediakan layanan pengaduan masyarakat, salah satunya melalui Lapor. Gambar 10. menunjukkan bahwa Lapor merupakan salah satu layanan publik yang efektif dalam menjangkau aspirasi masyarakat. Adanya aspirasi masyarakat tersebut menjadi salah satu contoh konkrit dari keterlibatan masyarakat Kota Bengkulu dalam penerapan *smart governance*.

#### c) Akuntabilitas

Akuntabilitas kinerja Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Bengkulu melibatkan tanggung jawab atas realisasi dan pencapaian kinerja. Hal tersebut dilakukan dengan membandingkan hasil yang telah dicapai dengan arget kinerja yang telah ditetapkan dalam perjanjian kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Hubungan Media dan Teknologi Informatika menyatakan bahwa:

Secara umum akuntabilitas kinerja yang telah kami laksanakan telah terealisasi dengan baik, dimana kami telah mencapai target dari setiap indikator kinerja dari sasaran strategi yang telah ditetapkan. Akuntabilitas pemerintah di Kota Bengkulu ditingkatkan melalui penerapan teknologi dan sistem *E-Government* yang memungkinkan audit dan pemantauan kinerja. Laporan kinerja dan penggunaan anggaran dipublikasikan untuk memastikan akuntabilitas kepada masyarakat. Upaya ini bertujuan untuk membangun kepercayaan dan memastikan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas tindakan dan kebijakan yang diambil.

NO	Sasaran Strategi	Indikator Kinerja	Target	Realisasi
	1	2	3	4
1.	Meningkatnya Transparansi Informasi Publik.	Persentase Informasi Yang Dapat diakses masyarakat	100 %	99,07 %
		Rasio Keamanan Informasi Pemerintah Daerah	90%	99,07 %
2.	Meningkatnya Pelayanan Publik yang Berbasis Teknologi Informasi	Persentase OPD Pelayanan Publik dengan Penilaian SPBE bernilai baik	20 %	57 %
3.	Meningkatnya Aksesibilitas serta Kapasitas Telekomunikasi dan Internet.	Persentase Jaringan Internet untuk Instansi Pemerintah Daerah.	80 %	100%

Sumber: LAKIP Dinas Kominfo Kota Bengkulu Tahun 2023(Statistik, 2023)

**Gambar 11. Capaian Indikator Kinerja Utama Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kota Bengkulu Tahun 2023**

Dalam wawancara tersebut, disimpulkan bahwa akuntabilitas kinerja Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Bengkulu telah terwujud dengan baik. Pemerintah Kota Bengkulu berhasil mencapai target dari setiap indikator kinerja yang termasuk dalam sasaran strategis yang telah ditetapkan. Hal tersebut menggambarkan bahwa upaya yang telah dilakukan oleh dinas tersebut telah memberikan hasil akuntabilitas yang sesuai dengan harapan dan perencanaan yang telah disusun.

#### 4. Perspektif dan Strategi Politik

##### a) Strategi *Smart Governance*

Strategi *smart governance* menjadi salah satu upaya yang dilakukan untuk mendukung keberhasilan penerapan *smart governance* di Kota Bengkulu. Adapun

rencana strategi rancangan kebijakan *smart governance* di Kota Bengkulu adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.** Rencana Strategi Rancangan Kebijakan *Smart governance* Kota Bengkulu

Sub Pilar Dimensi	Sasaran	Strategi
Layanan Publik	Meningkatnya layanan publik yang cepat, akurat dan tepat.	Penyediaan layanan publik berbasis digital yang terintegrasi, dengan dukungan keamanan yang tinggi, teknologi mutakhir dan SDM yang berkualitas.
Birokrasi	Meningkatnya penyelenggaraan yang berkinerja tinggi dan akuntabel	Pengembangan tata kelola pemerintahan yang interoperable dan terintegrasi dengan dukungan SDM yang berkualitas dan keamanan tinggi.
Rancangan Kebijakan	Meningkatnya kualitas kebijakan berdasarkan data yang akurat, kajian komprehensif dan aspirasi publik.	Peningkatan penyerapan aspirasi publik sebagai pertimbangan pengambilan kebijakan dan perencanaan pembangunan dengan memanfaatkan TIK.

Sumber: Buku Analisis Strategis Materplan *Smart city* Kota Bengkulu Tahun 2023

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Perencanaan, Pengendalian, dan Evaluasi Pembangunan Daerah menyatakan bahwa:

Dalam menjalankan penerapan *smart governance* di Kota Bengkulu, kami mengadopsi berbagai strategi yang terintegrasi. Kami fokus pada pengembangan infrastruktur teknologi yang memadai, termasuk jaringan internet yang cepat dan stabil serta platform digital. Hal ini untuk memudahkan dalam penyelenggaraan layanan publik, birokrasi, dan pengambilan keputusan kebijakan dengan memanfaatkan teknologi. kami juga mendorong kerja sama lintas sektor dan pemanfaatan data terintegrasi untuk mendukung pengambilan proses kegiatan-kegiatan yang ada.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penerapan *smart governance* di Kota Bengkulu, pemerintah telah mengadopsi strategi yang terintegrasi. Fokus utama dalam pengembangannya antara lain berkaitan dengan adanya teknologi yang memadai (jaringan internet yang stabil dan cepat dan adanya *platform* digital). Pengembangan berikutnya adalah berkaitan dengan kerjasama yang dilakukan dengan berbagai sektor. Temuan penelitian ini sejalan dengan adanya inisiatif

kolaborasi dan integrasi yang disampaikan oleh Wibowo (2022), agar penerapan *smart governance* dapat terselenggara lebih optimal.

**b) Kebijakan Penerapan *Smart city***

Kebijakan merupakan salah satu aspek penting dalam menerapkan *smart governance* di Kota Bengkulu. Adanya kebijakan secara tertulis diharapkan dapat menjadi pedoman dalam penerapannya agar dapat tepat sasaran. Dalam menginisiasi program *smart city* dibutuhkan komitmen dari daerah untuk menjamin pelaksanaan program dapat dijalankan dengan baik dan berkelanjutan (Muhajir & Tahir, 2022). Berikut adalah analisis kesiapan kebijakan daerah terkait kebijakan *smart city*:

**Tabel 4.** Analisis Kesiapan Kesiapan Kebijakan Daerah

Komponen	Nilai/Kondisi	Interpretasi
Adanya Peraturan Daerah Tentang Dewan <i>Smart city</i>	Ada	Baik
Adanya Peraturan Keapal Daerah tentang Tim Pelaksana <i>Smart city</i> Daerah	Ada	Baik
Adanya masterplan <i>smart city</i> daerah	Belum	Sedang
Adanya Peraturan Daerah tentang <i>Smart city</i> Daerah	Belum	Sedang
Adanya visi pembangunan <i>smart city</i> yang selaras dengan visi misi pembangunan daerah	Ada	Baik
Adanya kepastian terhadap keberlanjutan program <i>smart city</i> dalam jangka panjang	Ada	Baik
Adanya mekanisme evaluasi dan apresiasi kinerja terhadap aparatur dan organisasi yang berprestasi dalam melaksanakan program <i>smart city</i>	Ada	Baik

Sumber: Buku Analisis Strategis Materplan *Smart city* Kota Bengkulu Tahun 2023<sup>3</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Perencanaan, Pengendalian, dan Evaluasi Pembangunan Daerah menyatakan bahwa: “kebijakan khusus untuk *smart city* untuk saat ini belum ada, hanya sebatas kebijakan pembentukan dewan dan tim pelaksana. Namun, Pemerintah Kota Bengkulu sudah

<sup>3</sup> Analisis Strategis Materplan Smart City Kota Bengkulu Tahun 2023 Hal 103-104

menerapkan *smart governance* melalui kebijakan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Diharapkan hal ini bisa menjadi langkah awal kami dalam menerapkan *smart city* di Kota Bengkulu”.

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa saat ini belum ada kebijakan khusus yang terkait dengan *smart city* atau *smart governance* di Kota Bengkulu. Yang telah dilakukan hingga saat ini adalah pembentukan tim pelaksana karena kota sedang membangun infrastruktur terkait penerapan konsep tersebut. Sejalan dengan itu, Gafar & Nurrahman (2024b) menyatakan bahwa strategi *smart city* perlu didukung dengan pembentukan tim dan dewan pengembangan yang melibatkan semua dinas daerah. Meskipun begitu, Pemerintah Kota Bengkulu telah memiliki dasar pelaksanaan *smart governance* melalui kebijakan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Adanya kebijakan SPBE tersebut menjadi langkah awal dalam penerapan *smart governance* yang lebih komprehensif.

### **c) Peraturan Walikota**

Saat ini Walikota Bengkulu telah mengeluarkan Keputusan Walikota nomor 85 Tahun 2023 Tentang Pembentukan Dewan *Smart city* Pemerintah Kota Bengkulu. Bersamaan dengan itu, Walikota Bengkulu juga mengeluarkan Keputusan Walikota nomor 86 Tahun 2023 Tentang *Smart city* Pemerintah Kota Bengkulu. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Perencanaan, Pengendalian, dan Evaluasi Pembangunan Daerah menyatakan bahwa: “Untuk peraturan walikota, kami belum memiliki peraturan atau kebijakan yang khusus mengatur tentang penerapan *smart city* hanya sebatas kebijakan pembentukan dewan dan tim pelaksana.”

Berdasarkan kesimpulan wawancara, dapat disimpulkan bahwa saat ini belum ada peraturan atau kebijakan khusus dari Walikota Bengkulu yang mengatur tentang penerapan *smart city*. Temuan penelitian ini pun mempertegas pendapat dari Nursetiawan & Putra (2021) yang menyatakan bahwa pelaksanaan *smart governance* perlu disertai dengan kebijakan yang adaptif agar dapat mewujudkan peningkatan pelayanan publik. Adanya regulasi yang jelas dan terarah pun dapat mendorong pelaksanaan *smart governance* di Kota Bengkulu agar dapat sesuai

dengan *master plan*. Di samping itu, evaluasi atas tiap tahapan yang telah dilakukan juga dapat dilakukan, dalam rangka mewujudkan *smart governance* yang efektif dan efisien (Santoso & Rahmadanita, 2020a).

#### 4. Kesimpulan

Penerapan *smart governance* di Kota Bengkulu terselenggara dengan cukup baik. Meskipun, pada aspek partisipasi masyarakat, masih menunjukkan keterlibatan masyarakat yang terbatas, namun Pemerintah Kota Bengkulu menunjukkan komitmen positif melalui penyediaan layanan publik berbasis *online*. Di sisi lain, pengembangan infrastruktur dan transparansi pemerintahan telah dilakukan. Pada strategi politik menunjukkan bahwa penerapan *smart governance* belum didukung oleh regulasi daerah yang secara khusus mengaturnya. Berdasarkan hal tersebut, peneliti merekomendasikan bahwa Pemerintah Kota Bengkulu sebaiknya dapat menyusun kebijakan daerah yang dapat mendukung penerapan *smart governance*, menyusun prioritas kebutuhan infrastruktur, meningkatkan kuantitas dan kualitas sosialisasi layanan publik berbasis *online*, dan mengembangkan mekanisme kolaborasi tidak hanya dengan pihak swasta, tetapi juga dengan pihak akademisi dan dari unsur media.

#### 5. Daftar Pustaka

- Aswar, M. H., & Nurrahman, A. (2024). *Analisis Kesiapan Penerapan E-Government Dalam Mewujudkan Smart governance Di Kota Ternate Provinsi Maluku Utara* [IPDN]. <http://eprints.ipdn.ac.id/18934/>
- Aswar, M., Nurrahman, A., & Rahmadanita, A. (2024). Analysis of *Smart governance* Implementation In Ternate City, North Maluku Province. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 6(2), 157-172. <https://doi.org/10.61076/jpp.v6i2.5026>
- Bolívar, M. P. R., & Meijer, A. J. (2015). *Smart governance: Using a Literature Review and Empirical Analysis to Build a Research Model*. *Social Science Computer Review*, 34(6). <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/089443931561108>
- 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>

- Gafar, I. H. H., & Nurrahman, A. (2024a). Analisis Penerapan *Smart governance* di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i1.4306>
- Gafar, I. H. H., & Nurrahman, A. (2024b). Implementing The *Smart city* Policy In Palu: Government Challenges And Efforts. *Jurnal Politik Pemerintahan Dharma Praja*, 17(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jppdp.v17i1.4296>
- Giffinger, R., Fertner, C., Kramar, H., Kalasek, R., Pichler-Milanović, N., & Meijers, E. (2007). *Smart cities Ranking of European medium-sized cities*. [https://repositum.tuwien.at/bitstream/20.500.12708/153435/1/Giffinger-2007-Smart cities. Ranking of European medium-sized cities. Fin...-vor.pdf](https://repositum.tuwien.at/bitstream/20.500.12708/153435/1/Giffinger-2007-Smart%20cities.Ranking%20of%20European%20medium-sized%20cities.Fin...-vor.pdf)
- Hermawati, S., Lestari, P. M., & Rachman, I. F. (2024). Meningkatkan Akses Dan Jangkauan Umkm Desa Melalui Model Pendidikan Literasi Digital. *Indopedia (Jurnal Inovasi Pembelajaran Dan Pendidikan)*, 2(2). <https://indopediajurnal.my.id/index.php/jurnal/article/view/288>
- Husna, H.T. (2023). *Sejak 2017 Kominfo Dampingi 251 Kabupaten dan Kota Cetak Kota Cerdas*. Dirjen Aplikasi Informatika. <https://aptika.kominfo.go.id/2023/12/sejak-2017-kominfo-dampingi-251-kabupaten-dan-kota-cetak-kota-cerdas/>
- Idza, A. A., & Rahmadanita, A. (2024). Tren Penelitian Smart Villagedi Indonesia. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i1.4409>
- Indrawati, F. (2023). *Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Curhat Ning Ita Dalam Mewujudkan Smart governance Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Mojokerto* [Universitas Bhayangkara Surabaya]. <http://eprints.ubhara.ac.id/2659/>
- Indriani, C., Asang, S., & Hans, A. (2021). Tingkat Partisipasi Masyarakat dalam Perencanaan Pembangunan di Desa Pali Kecamatan Bittuang Kabupaten Tana Toraja. *Development Policy and Management Review (DPMR)*, 1(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.61731/dpmr.vi.18597>
- Isvianti, R., Hayat, H., & Anadza, H. (2024). Integrasi Layanan Pengaduan Publik Dalam Mewujudkan Fast Responsif Berbasis Pada Rancangan Aplikasi

- Pengaduan Interaktif Terpadu (Pintar) Malang. *INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science*, 7(1).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.31539/intecom.v7i1.8579>
- Lopes, N. V. (2017). *Smart governance: A key factor for smart cities implementation. 2017 IEEE International Conference on Smart Grid and Smart Cities, ICSGSC 2017*, 277–282. <https://doi.org/10.1109/ICSGSC.2017.8038591>
- Maharani, A. E. P., Husodo, J. A., Firdaus, S. U., Isharyanto, Riwanto, A., Firdausy, A. G., Madalina, M., Nagara, A. S., Achmad, & Wahyuni, S. (2024). Sosialisasi Literasi Digital Masyarakat Guna Optimalisasi E-Government di Kelurahan Hargobinangun, Sleman. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 4(1).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.52436/1.jpmi.2542>
- Maharana, E. N., & Kencono, D. S. (2021). Penerapan Smartgovernance Dalam Smart Village Di Kalurahan Dlingo, Kabupaten Bantul. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jambi (JISIP-UNJA)*, 5(2). <https://online-journal.unja.ac.id/jisip/article/view/14472/11908>
- Manalu, M., DesitaRahayu, & Rahayu, N. (2024). E-Government Sebagai Basis Program *Smart city* di Kota Bengkulu. *Jurnal Stiabengkulu*, 10(1).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.56135/jsb.v10i1.157>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi*. Penerbit Universitas Indonesia.
- Muhajir, R. N., & Tahir, N. (2022). *Smart governance* Dalam Kebijakan Perencanaan Dan Penganggaran Di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(1).
- Mutiara, D., Yuniarti, S., & Pratama, B. (2017). *Smart governance for smart city. IOP Conference Series: Earth and Environmental Science, Volume 126, Friendly City 4 "From Research to Implementation For Better Sustainability" 11–12 October 2017, Medan, Indonesia*. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/126/1/012073>
- Nataya, A. S., Kurniawan, I. A., & Prasetyo, E. (2024). Penerapan Tata Kelola Cerdas (*Smart governance*) Dalam Mengatasi Covid-19 Di Kota Tangerang Sebagai Kota Cerdas (*Smart city*). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(5).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.10521122>
- 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-Government Di Kabupaten Purwakarta. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2310>
- Nursetiawan, I., & Putra, R. A. K. (2021). Urgensi Penerapan *Smart governance* Dalam Prespektif Pelayanan Publik Di Desa Pangandaran. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(1).  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25157/dinamika.v8i1.5098>
- Pereira, G. V., Parycek, P., Falco, E., & Kleinhans, R. (2018). *Smart governance* in the context of smart cities: A literature review. *Journal: Information Polity*, 23(2).  
<https://doi.org/10.3233/IP-170067>
- Putri, S. M. A., Nurnawati, E., & Karina, R. N. (2024). *Smart governance* melalui Sistem Informasi Administrasi Surat Aplikasi “Sipadek” Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Prajaraja*, 14(1).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jiwbp.v14i1.4025>
- Rahardjo, Mudjia (2023) *Apa itu kuasi kualitatif?* Disampaikan pada mata kuliah Metodologi Penelitian, Sastra Inggris / Humaniora. [Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim]. <http://repository.uin-malang.ac.id/15379/>
- 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).  
<https://doi.org/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>
- Rizkinaswara, L., (2018). Gerakan Menuju 100 Smart City. Dirjen Aplikasi Informatika. <https://aptika.kominfo.go.id/2018/11/gerakan-menuju-100-smart-city/>

- Salsabila, S., Maesaroh, & Widowati, N. (2024). Peran Stakeholder Dalam Mengoptimalkan Pemanfaatan Aplikasi Jaki Untuk Mewujudkan *Smart governance*. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(2). <https://doi.org/10.14710/jppmr.v13i2.43299>
- Santoso, E. B., & Rahmadanita, A. (2020a). *Smart city* Di Kota Bandung: Suatu Tinjauan Aspek Teknologi, Manusia, Dan Kelembagaan. *Jurnal Teknologi Komunikasi Pemerintahan*, 2(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jtkp.v2i2.2315>
- Santoso, E. B., & Rahmadanita, A. (2020b). Smart Government Dalam Rangka Mewujudkan *Smart city* Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 46(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jipwp.v46i2.1400>
- Sarofah, R. (2022). Transformasi Pemerintah Lokal: Penerapan *Smart governance* melalui Konsep Kolaboratif di Indonesia. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 6(1). <https://knia.stialanbandung.ac.id/index.php/knia/article/view/751>
- Statistik, B. P. (2023). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2023*.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Susanto. (2019). *Smart city : Konsep, Model & Teknologi Bunga Rampai Pengetahuan , Gagasan, & Rekomendasi ITS Untuk Indonesia*.
- Taufik, E. A., & Rotzami. (2024). *Pengelolaan Layanan Aduan Publik Melalui Aplikasi Reaksi Atas Berita Warga (Rabeg) Di Kota Serang Provinsi Banten [IPDN]*. <http://eprints.ipdn.ac.id/19185/>
- Tomor, Z., Meijer, A., Michels, A., & Geertman, S. (2019). *Smart governance* For Sustainable Cities: Findings from a Systematic Literature Review. *Journal of Urban Technology*, 26(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/10630732.2019.1651178>
- 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>
- Triyanto, D., Warsono, H., & Herawati, A. R. (2022). A Study Collaborative Governance in Bengkulu City, Indonesia. *Journal of Madani Society*, 1(1).

<https://doi.org/https://doi.org/10.56225/jmsc.v1i1.1>

Utama, F. P., Manishe, K. A., & Andreswari, D. (2023). Measuring the Readiness of the Bengkulu City Government Towards a *Smart city* Using the E-Readiness Model. *JSAI (Journal Scientific and Applied Informatics)*, 6(3).

<https://doi.org/https://doi.org/10.36085/jsai.v6i3.5826>

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>

Wibowo, R. A. (2022). *Evaluasi Smart governance Dalam Penerapan Smart city Di Kota Semarang* [Universitas Islam Sultan Agung].

<https://repository.unissula.ac.id/25413/>

Widiyarta, A., Haniyuhan, A., & Bataha, K. (2024). Transformasi Sosial Budaya Masyarakat pada Implementasi Program Smart Villagedalam perspektif *Smart governance*. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journa*, 6(4).

<https://doi.org/https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i4.1903>

Yanti, D. Y., Kushandajani, & Marlina, N. (2024). Pelaksanaan Smart Village Nusantara Dalam Perspektif *Smart governance* Di Desa Kemuning Kecamatan Ngargoyoso Kabupaten Karanganyar. *Journal of Politic and Government Studies*, 13(2). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/43774>



© 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/>).