PALLANGGA PRAJA **Volume 6, No. 2, Oktober 2024**

P-ISSN 2716-0262
E-ISSN 2798-5229

ANALISIS PENERAPAN *SMART GOVERNANCE* DI KOTA TERNATE PROVINSI MALUKU UTARA

ANALYSIS OF SMART GOVERNANCE IMPLEMENTATION IN TERNATE CITY, NORTH MALUKU PROVINCE

Muh. Hajarul Aswar[1], Agung Nurrahman[2]*, Annisa Rahmadanita[3]
[1] Pemerintah Provinsi Maluku Utara
[2,3] Institut Pemerintahan Dalam Negeri
*Corresponding author: agung_nurrahman@ipdn.ac.id

ABSTRACT

The Ternate City Government has organized the digitization of public services, but based on the Electronic-Based Government System index, the index results obtained are still included in the insufficient category. This study aims to obtain an overview and analyze the implementation of smart governance in Ternate City. The research method used is Quasi Qualitative Method. The results showed that community participation in decision-making in Ternate City was good, with the level of participation and frequency achieved, although there were still people who were not fully involved. The availability of public services and infrastructure still needs to be improved, while government transparency and information accountability have been well achieved. The smart governance strategy in Ternate City already exists, but the policy basis for implementing smart governance is still not fully realized. In conclusion, the implementation of smart governance in Ternate City shows progress in community participation, transparency, and strategy, but still needs improvement in the availability of public services, infrastructure, and supporting policy basis.

Keywords: *Digitalization of Public Services, Smart governance, Smart city*

ABSTRAK

Pemerintah Kota Ternate telah menyelenggarakan digitalisasi pelayanan public, namun berdasarkan indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, hasil indeks yang diperoleh masih termasuk ke dalam kategori kurang. Penelitian ini memiliki tujuan untuk memperoleh gambaran umum dan menganalisis penerapan *smart governance* di Kota Ternate. Metode penelitian yang digunakan adalah Metode *Quasi Qualitative*. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan di Kota Ternate sudah baik, dengan tingkat partisipasi dan frekuensi yang tercapai, meskipun masih ada masyarakat yang belum sepenuhnya terlibat. Ketersediaan layanan publik dan infrastruktur masih perlu ditingkatkan, sementara transparansi pemerintahan dan akuntabilitas informasi sudah tercapai dengan baik. Strategi *smart governance* di Kota Ternate sudah ada, namun dasar kebijakan penerapan *smart governance* masih belum sepenuhnya terwujud. Kesimpulannya, penerapan *smart governance* di Kota Ternate menunjukkan kemajuan dalam partisipasi masyarakat, transparansi, dan strategi, namun masih memerlukan peningkatan dalam ketersediaan layanan publik, infrastruktur, serta dasar kebijakan yang mendukung.

Kata kunci: Digitalisasi Pelayanan Publik, *Smart governance, Smart city*.

PENDAHULUAN

Smart city menurut Giffinger et al. (2007), terdapat 6 dimensi dari *smart city* yaitu, *smart economy*, smart people, *smart governance*, smart mobility, smart environment, dan smart living . Giffinger mendefinisikan smart city sebagai kota yang berinvestasi pada modal manusia dan sosial, didukung oleh infrastruktur modern, transportasi, serta pembangunan ekonomi berkelanjutan dengan kualitas hidup tinggi. Konsep tersebut menghubungkan berbagai aspek seperti teknologi, ekonomi, lingkungan, infrastruktur, mobilitas, serta pemerintahan partisipatif dalam manajemen sumber daya yang bijaksana.

Isu *smart city* menjadi perhatian utama di Indonesia (Nurrahman, 2022). Pemerintah Indonesia secara bertahap memanfaatkan teknologi informasi untuk menerapkan pemerintahan berbasis elektronik dan mempercepat digitalisasi pelayanan publik demi efektivitas dan efisiensi (Idza & Rahmadanita, 2024). Berdasarkan visi misi Kota Ternate yaitu, terciptanya tata kelola Pemerintahan yang Ekstraktif dan Responsif serta meningkatkan kemampuan pemerintahan daerah dalam penyediaan pelayanan publik yang berkualitas, maka pemerintah daerah Kota Ternate membuat inovasi dengan meluncurkan beberapa program aplikasi untuk meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien melalui pemanfataan teknologi dan informasi. Inovasi yang dibuat oleh Pemerintah Kota Ternate adalah sebuah langkah dalam penyelengaraan konsep *Smart governance* dengan menerapkan E-Government sebagai rencana Kota Ternate dalam memiliki predikat kota cerdas atau *smart city*.

Pemerintah Kota Ternate menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) sebagai upaya untuk peningkatan pelayanan publik yang ditandai dengan kehadiran website pelayanan publik. Website resmi pemerintah kota ternate bisa diakses melalui: https://ternatekota.go.id/ dan memiliki 10 website yang dikelola oleh organisasi perangkat daerah agar masyarakat dengan mudah mendapatkan pelayanan dan informasi publik di Kota Ternate Provinsi Maluku Utara. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik diIndonesia, Pemerintah melalui KemenPAN RB melakukan evaluasi atau penilaian tahunan terhadap penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik baik di daerah.

Tabel 1. Hasil Evaluasi SPBE Pemerintah Provinsi Maluku Utara

No.	Nama Instansi	Indeks SPBE	Predikat
1.	Pemerintah Provinsi Maluku Utara	2,47	Cukup
2.	Pemerintah Kab. Halmahera Utara	2,33	Cukup
3.	Pemerintah Kota Tidore Kepulauan	1,71	Kurang
4.	Pemerintah Kab. Halmahera Barat	1,30	Kurang
5.	Pemerintah Kab. Halmahera Selatan	1,72	Kurang
6.	Pemerintah Kab. Pulau Morotai	1,42	Kurang
7.	Pemerintah Kab. Pulau Taliabu	1,55	Kurang
8.	**Pemerintah Kota Ternate**	**1,06**	**Kurang**

Sumber: Keputusan MenpanRb Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2023 Tentang Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Kementerian, Lembaga, Dan Pemerintah Daerah Tahun 2022

Tabel 1. Menunjukkan bahwa hasil indeks SPBE Pemerintah Kota Ternate masih berada pada kategori kurang. Masalah yang muncul di Kota Ternate adalah kurangnya kebijakan yang jelas terkait konsep *Smart city*, karena kota ini masih berada dalam tahap Master plan *Smart city* yang berarti aspek *Smart governance* juga masih dalam tahan pengembangan, di mana pemerintah kota baru saja menjalani bimbingan teknis tahap IV untuk menjadikan Kota Ternate sebagai kota cerdas. Berdasarkan data diatas rendahnya Indeks SPBE Kota Ternate dibandingkan dengan Kab/Kota yang lain di Provinsi Maluku Utara menjadi salah satu alasan diperlukannya penelitian ini dan juga dalam memastikan terwujudnya *smart governance* di Kota Ternate. Pemerintahan yang cerdas atau

smart governance adalah pemerintahan yang melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam upaya meminimalisir permasalahan atau kendala yang bisa saja terjadi, maka diperlukan manajemen pemerintahan sebagai upaya terciptanya pelayanan yang berkualitas sebagai solusi atas permasalahan tersebut.

Sebagaimana penelitian terdahulu yang mengkaji tentang digitalisasi pelayanan publik dan *smart city* di Kota Ternate, yang dilakukan oleh Arief et al. (2020) menjelaskan bahwa penilaian kesiapan kota cerdas menunjukkan bahwa secara umum, kesiapan Kota ternate masih dalam tahap rintisan dengan nilai 2 menuju 3. Senada dengan hal tersebut, Kasman & Setiadi (2021) menyatakan bahwa tantangan yang dihadapi oleh pemerintah terkait implementasi dan perencanaan TIK cukup sulit untuk diatasi karena kurangnya strategi dan sumber daya manusia yang mumpuni. Hasil penelitian Pratiwi (2023) pun menyatakan bahwa Pengelolaan E-government di Kota Ternate perlu ditingkatkan dengan menambah bidang khusus, SDM yang kompeten, serta mengurangi ego sektoral dan memperkuat pengawasan. Temuan lainnya oleh Mansyur (2022) menjelaskan bahwa Perencanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Pemerintah Kota Ternate belum matang karena belum ada masterplan atau pedoman khusus yang disusun. Di sisi lain, Robial et al. (2023) menilai bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan dengan memenuhi prinsip *good governance* dapat efektif dalam memberikan kemudahan akses bagi masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti menyatakan bahwa penelitian ini memiliki perbedaan dengan beberapa penelitian terdahulu, yaitu terletak pada konsep yang digunakan. Penelitian sebelumnya belum ada yang mengkaji dimensi *smart city* di Kota Ternate secara spesifik, sementara penelitian ini memfokuskan kajian pada dimensi *smart governance*. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran umum dan menganalisis penerapan *smart governance* di Kota Ternate.

METODE

Lokasi penelitian yaitu Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate Provinsi Maluku Utara. Waktu penelitian adalah bulan Oktober 2023 s.d. April 2024. Bungin (2020) menyatakan bahwa "Ada berbagai macam paradigma filsafat keilmuan dalam ilmu-ilmu sosial. Seperti paradigma positivism, paradigma constructivism, critism, socoial constructivism, dan sebagainya". Penelitian yang menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif saat ini lebih dikenal sebagai Desain Quasi-Qualitative (DQQ) atau desain semi kualitatif. Hal ini disebabkan karena penelitian dengan desain semi kualitatif masih terpengaruh oleh pendekatan penelitian kuantitatif. Menurut Bungin (2020), pengaruh dari penelitian kuantitatif terlihat melalui pemanfaatan teori sebagai instrumen analisis data dan penempatan teori sebagai landasan berpikir sejak awal perjalanan suatu penelitian. Pendekatan terhadap teori tersebut masih mengikuti pendekatan deduktif, yang merupakan ciri khas dari desain penelitian kuantitatif dengan paradigma positivisme. Hanya setelahnya, data akan dianalisis, dan desain penelitian akan bermetamorfosis menjadi pendekatan kualitatif yang bersifat induktif.

Penelitian ini didesain dengan menggunakan pendekatan paradigma post-positivisme yang disebut Quasi-Qualitative Desain (QQD) atau desain semi kualitatif. Pendekatan ini melibatkan penggunaan teori sebagai dasar pemikiran dan alat analisis di lapangan. Oleh karena itu, proses pengumpulan data menjadi tahap di mana penelitian dilaksanakan sepenuhnya dengan

pendekatan kualitatif.

Peneliti memanfaatkan teknik *purposive* dalam menentukan informan. *Purposive* merujuk pada pemilihan informan sebagai sumber data, dengan mempertimbangkan bahwa mereka memiliki informasi yang relevan bagi peneliti. Teknik purposive ini digunakan dalam penelitian kualitatif untuk secara khusus menetapkan informan yang sesuai dengan informasi yang diperlukan untuk mengatasi permasalahan penelitian. Informan penelitian adalah Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternatem Sekretaris Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate, Sekretaris Badan Perencanaan Pembangunan Dan Penelitian Kota Ternate, Kepala Bidang Informatika, Kepala Bagian Perencanaan Dan Keuangan, Kepala Seksi Infrastruktur Dan Perangkat Informatika, dan masyarakat. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, serta dokumentasi. Sementara itu, analisis data dilakukan melalui proses reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 1992).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan *Smart governance* di Kota Ternate

Dalam meningkatkan kualitas pemerintahan maka diperlukan perubahan pada sistem pemerintahan, salah satunya dengan menerapkan teknologi. *Smart governance* merupakan salah satu dari 6 indikator *smart city* yang dikemukakan oleh Giffinger, et.al (2007) yang berfokus pada pemerintahan. Hal ini bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang transparan ke masyarakat, serta jujur dan adil. Untuk mewujudkan konsep tersebut diperlukan partisipasi dari masyarakat dan pemerintah. Perpres Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem pemerintahan Berbasis Elektronik telah menjadi acuan dan pendorong bagi banyak daerah di Indonesia untuk menerapkan konsep *Smart governance*, salah satunya Kota Ternate. Pemerintahan Kota Ternate sendiri telah berupaya untuk mewujudkan *smart governance*. Ukuran dalam penerapan *smart governance* atau SPBE adalah Nilai Indeks SPBE. Beberapa kota di Indonesia ada yang telah memiliki predikat sangat baik dalam penerapan SPBE, sedangkan Kota Ternate pada tahun 2022 memiliki nilai indeks SPBE 1,06 yang mempunyai predikat kurang namun pemerintah Kota Ternate selalu berupaya dalam memperbaiki dan menaikkan indeks SPBE.

Peneliti melakukan penelitian tentang penerapan *Smart governance* di Kota Ternate menggunakan teori Gifingger et.al (2007) dan Hasil dari penelitian tersebut akan dikaitkan dengan kesiapan penerapan e-government yang telah diteliti oleh peneliti.

1. Partisipasi Dalam Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan partisipatif adalah proses memberi seluruh kelompok atau lapisan masyarakat kebebasan untuk membuat keputusan dan membuat pilihan yang baik untuk semua orang. Untuk mengetahui partisipasi terhadap kebijakan dan keputusan, terdapat 3 indikator yaitu partisipan, tingkat partisipan, dan frekuensi partisipan.

a. Partisipan

Partisipan adalah kelompok atau individu yang terlibat dalam suatu kegiatan, dalam hal ini masyarakat sebagai partisipan dalam pengambilan keputusan atau kebijakan pemerintahan. Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate di Diskomsandi Kota Ternate mengatakan bahwa:

"Masyarakat Kota Ternate dalam

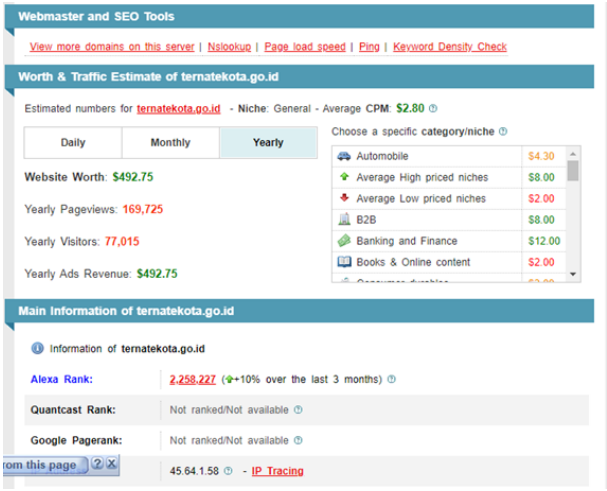
pengambilan keputusan sudah berjalan dengan baik dimana masyarakat hampir semua memilih keputusan yang baik untuk menjalankan sebuah kebijakan dari pemerintah walaupun masih ada beberapa masyarakat yang tidak memilih keputusan dalam menjalankan kebijakan dari pemerintah dikarenakan kurangnya pemahaman tentang pentingnya keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan dan kebijakan"

Wawancara juga dilakukan dengan I.F selaku masyarakat dimana beliau mengatakan bahwa: "Sebagian masyarakat belum memahami kebijakan dari pemerintah yang mengakibatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan belum merata atau berjalan optimal". Berdasarkan wawancara tersebut diketahui bahwa sebagian masyarakat di Kota Ternate masih ada yang belum memahami kebijakan pemerintah, sehingga masyarakat belum sepenuhnya terlibat dalam pengambilan keputusan. Sejalan dengan itu, Santoso & Rahmadanita (2020) juga menyatakan bahwa sosialisasi program *smart city*, khususnya mengenai aplikasi layanan kepada masyarakat, masih terbatas, sehingga mengakibatkan rendahnya pengetahuan warga tentang program tersebut. Sejalan dengan itu, Gafar & Nurrahman (2024) menyatakan bahwa pemerintah kota dapat menerapkan penjangkauan publik yang luas dan menyeluruh untuk mengedukasi masyarakat tentang konsep kota pintar dan berbagai dimensinya.

b. Tingkat Partisipan

Tingkat partisipan adalah seberapa terlibatnya masyarakat dalam pengambilan keputusan, untuk mengetahui hal tersebut peneliti melakukan wawancara dengan kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate pada tanggal 16 januari 2024 di ruangan kepala dinas mengatakan bahwa: "Tingkat partisipan dapat kita lihat dari seberapa banyak dan sering orang mengakses layanan pemerintah bisa melalui website, sosial media, dan saluran yang menyediakan informasi. Melalui hal ini bisa dibilang bahwa masyarakat kota ternate cukup sering mengakses portal layanan pemerintah". Peneliti melakukan tes terhadap website pemerintah kota ternate dan diketahui bahwa jumlah pengunjung ke website pemerintah Kota Ternate sebanyak 77,015 pengguna dan rata-rata dikunjungi dalam setahun adalah 169,725.

Berdasarkan Data tersebut diketahui bahwa tingkat partisipan masyarakat Kota Ternate terhadap layanan pemerintah sudah berjalan dengan baik. Nurrahman et al. (2021) menyatakan bahwa pemanfaatan website dapat menjadi salah satu upaya digitalisasi pelayanan publik, yang dapat meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas layanan kepada masyarakat.



Gambar 1
***Traffic Website* pada Website Pemerintah Kota Ternate**

c. Frekuensi Partisipan

Frekuensi partisipan adalah seberapa banyak individu atau kelompok yang terlibat dalam pengambilan sebuah keputusan, untuk meneliti hal tersebut peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate Damis Basir, SE. ME pada tanggal 17 Januari

2024 di ruangan Kepala Dinas mengatakan: "Untuk keterlibatan pengambilan keputusan saat ini masih kami dan masyarakat, untuk organisasi atau komunitas belum ada tapi akan kami upayakan untuk kedepannya". Wawancara juga dilakukan dengan Sekretaris Bappelitbangda Kota Ternate Ronny Aries Setyono, ST., M.Si pada tanggal 17 Januari 2024 di ruangan sekretaris mengatakan: "Untuk menguatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan contohnya dalam pembangunan kami melakukan proses perencanaan yang melibatkan masyarakat mulai dari musrenbang kelurahan dan kecamatan sampai ke forum skpd dan musrenbang RKPD, itu semua ada di renstra kami".

Dari hasil wawancara dan data tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa frekuensi partisipasi diKota Ternate sudah baik, hal itu ditujukkan dengan renstra Bappelitbangda yang dalam proses perencanaan pembangunan melibatkan masyarakat melalui musrembang. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat dari Rahmatullah (2021) bahwa adanya penerapan *smart governance* perlu didukung oleh keterlibatan dari peran pemerintah, masyarakat dan swasta. Pemerintah harus menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi untuk memberikan layanan yang terbuka, efektif, dan efisien, sementara masyarakat menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan tersebut (Rahmadanita & Dowa, 2021).

Gambar 2
Dokumentasi Musrembang Ternate Selatan
Sumber: website ternatekota.go.id (diakses pada tanggal 30 April 2024 pukul 11.00)

2. Layanan Publik dan Sosial

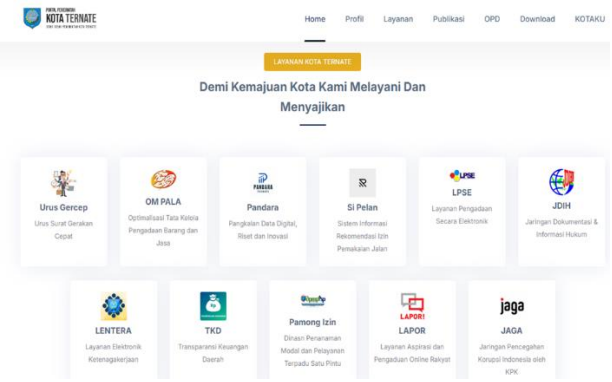
Masalah dalam pelayanan pemerintahan yang mempengaruhi masyarakat secara luas harus ditangani dengan responsif (Sarofah, 2022). Infrastruktur pelayanan publik dan sosial serta ketersediaan layanan publik menjadi indikator dari efektifitas *smart governance*. Kedua hal tersebut adalah indikator dari layanan publik dan sosial.

a. Ketersediaan Layanan

Wawancara yang dilakukan dengan Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate Damis basir, SE. ME pada tanggal 12 januari 2024 diruangan kepala dinas beliau mengatakan:

> "Layanan Aplikasi yang telah tersedia untuk masyarakat ada beberapa seperti Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE), Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH), Layanan Elektronik Ketenaga kerjaan (LENTERA), Transparansi Keuangan Daerah (TKD), Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR), Monografi dan Statistik Ternate

Dalam Angka, Jaringan Pencegahan Korupsi Indonesia, dan Pelayanan Publik Berbasis Pemanfaatan Teknologi (Smart Island). Aplikasi-aplikasi tersebut dikelola oleh Diskomsandi Kota Ternate, Namun untuk Smart Island masih belum berjalan dikarenakan belum adanya integrasi data antar opd dan jaringan komunikasi informasi yang belum terhubung antar dinas serta command center, karena mengelola Smart Island memerlukan infrastruktur tersebut dan sedang diupayakan tahun ini dibangun".



Gambar 3
Tampilan Website Layanan Kota Ternate
Sumber: https://ternatekota.go.id/ (Diakses pada tanggal 30 April 2024 Pukul 10.00)

Wawancara juga dilakukan dengan kepala bidang informatika M. Tauhid Salam, S.Kom di ruangannya di Diskomsandi Kota Ternate pada tanggal 12 januari di ruangan Bidang Informatika mengatakan: "Layanan publik yang dikelola oleh Diskomsandi sudah ada beberapa akan tetapi yang sedang diupayakan adalah smart island karena itu adalah layanan publik terintegrasi dari Diskomsandi akan tetapi masih terhambat pada infrastruktur dan anggaran jadi sedang kami upayakan tahun ini". Peneliti juga melakukan wawancara dengan sekretaris Bappelitbangda Kota Ternate Ronny Aries Setyono, ST., M.Si mengenai ketersediaan layanan sistem informasi untuk masyarakat diruangan sekretaris Bappelitbangda pada tanggal 18 januari 2024 mengatakan:

"kami sudah memiliki aplikasi layanan sendiri dimana masyarakat bisa mendapatkan informasi dari situ, harusnya memang Diskomsandi menjadi pengelola dari semua layanan pemerintah akan tetapi ketika Diskomsandi mendata aplikasi yang dimiliki oleh opd yang ada di kota setelah didata tidak ada tanggapan jadi kami masih mengelola sendiri untuk sekarang, mungkin hambatannya itu ada di infrastruktur".

Untuk mendalami ketersediaan layanan publik yang tersedia di Kota Ternate peneliti juga melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Fahri Fuad, S.STP., M.Si diruangan kepala dinas pada tanggal 17 Januari 2024 mengatakan:

"Saat ini kami memiliki inovasi untuk memberikan layanan publik yang bisa memberikan kemudahan pengurusan administrasi dan pengaktifan identitas kependudukan digital (IKD) ke masyarakat dengan cara memberikan layanan pada hari sabtu dan minggu (weekend service), jadi masyarakat yang sibuk bekerja dan tidak memiliki waktu ke kantor bisa datang dihari pelayanan pada sabtu dan minggu di taman nukila Kota Ternate. Jadi kami hadir lebih dekat untuk memberikan kemudahan pada masyarakat."

Gambar 4
Layanan *weekend service* yang dibuka Dukcapil Kota Ternate

Pelayanan publik di kota Ternate sudah baik hanya saja ada beberapa apliaksi yang masih dikelola oleh beberapa opd itu sendiri seperti bappelitbang dan ada beberapa aplikasi yang dikelola oleh Diskomsandi Kota Ternate untuk pelayanan publik akan tetapi ada satu aplikasi yang ada di website https://ternatekota.go.id/ yang bernama Smart Island belum bisa digunakan karena belum terintegrasinya data antar opd di kota ternate, dan jaringan komunikasi informasi yang belum terhubung antar dinas, dan tidak adanya *command center* serta keterbatasan anggaran yang masih menjadi hambatan untuk pembangunan infrastruktur tersebut. Sejalan dengan itu, disampaikan oleh Widiyastuti (2019) bahwa Widiyastuti (2019) menyatakan bahwa meskipun pemerintah daerah memiliki strategi dalam tata kelola dan teknologi, kelemahan sumber daya manusia serta kurangnya pemahaman menyebabkan kesenjangan implementasi, ditambah rendahnya perhatian terhadap pemanfaatan data dan partisipasi masyarakat. Meskipun berbagai aplikasi dan website untuk layanan publik telah tersedia, perlu dilakukan evaluasi terhadap manfaat dan optimisasi layanan untuk masyarakat (Gafar & Nurrahman, 2024a).

b. Ketersediaan Infrastruktur

Hasil wawancara dengan kepala bidang informatika M. Tauhid Salam, S.Kom pada tanggal 15 januari 2024 di Diskomsandi Kota Ternate mengatakan bahwa:

> "Saat ini ketersediaan infrastruktur di Diskomsandi Kota Ternate masih kurang contohnya saja bangunan yang dipakai sekarang sama Diskomsandi adalah bekas dari kantor walikota lama padahal diskomsandi memerlukan beberapa bangunan baru seperti bangunan command center, bangunan ruang server dan beberapa bangunan lainnya. Tanpa infrastruktur itu agak susah untuk menjalankan pelayanan publik berbasis teknologi tetapi pelayanan publik tetap berjalan di Kota Ternate. Dan bangunan itu diupayakan tahun 2024 ini."

Wawancara juga dilakukan dengan kepala bagian perencanaan dan keuangan Diskomsandi Kota Ternate pada tanggal 15 januari 2024 mengatakan: "Saat ini anggaran untuk diskomsandi tergolong cukup untuk melaksanakan aktivitas dan program-program yang ada, akan tetapi untuk pembangunan infrastruktur baru seperti bangunan *command center* dan ruang server masih belum bisa terpenuhi dan akan diupayakan di tahun 2024 ini". Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk infrastruktur yang dimiliki Diskomsandi Kota Ternate masih kurang seperti infrastruktur *command center* dan ruang server.

Command Centre adalah fasilitas pemerintah yang digunakan untuk rapat, pengambilan keputusan, penugasan, koordinasi, dan pemantauan respons terhadap masyarakat (Albari et al., 2019), dan Command Center, yang terintegrasi dengan berbagai aplikasi seperti e-office dan sistem penanggulangan stunting, dapat menjadi daya tarik utama dalam konsep *smart city* (Salshabilla & Wahyuni, 2022). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menemukan bahwa Kota Ternate belum memiliki fasilitas command

centre dalam penerapan *smart city* khususnya pada dimensi *smart governance* (Muksin, 2023). Sejalan dengan itu, Salamate (2022) menyatakan bahwa Kinerja tim pelaksana dan sarana prasarana Ternate *Smart Island Command Center* di Diskomsandi Kota Ternate belum optimal, serta anggaran yang belum difokuskan sepenuhnya pada pengembangan *smart city*. Sementara itu, salah satu indikator *smart governance* adalah tersedianya infrastruktur TIK yang mendukung operasional pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik yang optimal dan memudahkan akses informasi bagi masyarakat melalui internet (Maharania & Kencono, 2021). Oleh karena itu peta rencana kebutuhan dan pengembangan infrastruktur secara sistematis dinilai perlu untuk disusun oleh pemerintah kota dalam rangka penerapan *smart governance* (Rahmadanita et al., 2019; Santoso & Rahmadanita, 2020b). Oleh karena itu, fasilitas dan infrastruktur tambahan harus dikembangkan untuk meningkatkan kualitas hidup penduduk, meliputi tidak hanya jaringan tetapi juga lingkungan, pendidikan, dan transportasi (Gafar & Nurrahman, 2024b).

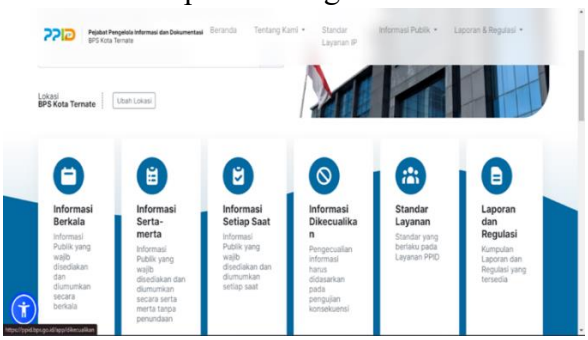
3. Transparansi

Transparansi merupakan salah satu faktor penting dalam mewujudkan *smart governance* karena mempunyai tujuan memberikan informasi ke publik secara efektif, efisien, dan transparan. Untuk mewujudkan transparansi tersebut terdapat 3 indikator yaitu:

a. Keterbukaan Informasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bidang informatika di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate Damis Basir, SE.ME pada tanggal 15 januari 2024 mengenai keterbukaan informasi mengatakan:

> "Untuk mendukung keterbukaan Informasi Publik dibentuk tim PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) yang memiliki tugas memberikan pelayanan atas permintaan informasi pemerintah daerah dari masyarakat. Lalu Untuk Diskomsandi Kota Ternate sudah memiliki bidang yang bertugas untuk menyampaikan informasi ke publik yaitu bidang informasi publik, telekomunikasi dan penyiaran. Informasi-informasi pemerintah telah disampaikan kepada publik melalui beberapa platform seperti instagram, youtube, facebook, dan website pemerintah kota ternate. Jadi untuk informasi ke publik sudah tersampaikan dengan baik".



Gambar 5
Portal Pelayanan PPID Kota Ternate
Sumber: ppid.bps.go.id (Diakses pada tanggal 28 April 2024 pukul 10.00)

Wawancara juga dilakukan dengan kepala seksi aplikasi E-Governance perangkat informatika Nina Apriana Abbas , S.Kom pada tanggal 15 januari 2024 di Diskomsandi Kota Ternate mengenai keterbukaan informasi ke publik mengatakan: "Untuk keterbukaan informasi publik sudah kita laksanakan melalui sosial media dan beberapa platform lain. Akan tetapi tidak semua informasi bisa disampaikan, Diskomsandi melakukan penyaringan pada informasi yang akan disampaikan kepada publik".

Berdasarkan informasi di atas, maka dapatd iketahui bahwa Pemerintah Kota Ternate membentuk tim PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) dan

Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota ternate telah mempunyai wadah dalam menyampaikan informasi kepada publik melalui sosial media. Diskomsandi Kota Ternate juga memiliki bidang yang bertugas untuk mengelola informasi dan menyampaikannya kepada publik melalui sosial media seperti instagram, facebook, youtube, dan website pemerintah.

b. Transparansi

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Sekretaris Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate Hartati Pora, S.Sos pada tanggal 15 januari 2024 di ruangan sekretaris Diskomsandi Kota Ternate mengenai transparansi informasi publik mengatakan:

> "Kami di Diskomsandi selalu menyampaikan informasi kepada publik secara transparan dan terbuka. Contohnya APBD Pemerintah Kota Ternate yang tersedia di portal website pemerintah kota. Diskomsandi Kota Ternate dalam penyampaian informasi melalui bidang informasi publik, telekomunikasi dan penyiaran telah melakukan penyampaian informasi kepada masyarakat bisa melalui sosial media dan website pemerintah"

Wawancara juga dilakukan dengan kepala bidang informatika Diskomsandi Kota Ternate M. Tauhid Salam, S.Kom pada tanggal 15 januari 2024 di ruangan bidang informatika mengenai transparansi informasi yang disampaikan kepada publik mengatakan: "Informasi mengenai pemerintah, pembangunan, dan informasi-informasi lain yang relevan dengan masyarakat telah tersedia melalui sosial media dan website pemerintah yang dikelola oleh Diskomsandi Kota Ternate. Itu menandakan bahwa kami berkomitmen untuk memberikan transparansi informasi ke masyarakat Kota Ternate"

Kesimpulan dari wawancara tersebut adalah Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate memiliki komitmen yang kuat terhadap transparansi Informasi kepada publik yang dilakukan melalui sosial media seperti instagram, facebook, youtube dan website pemerintah.

c. Akuntabilitas

Wawancara yang dilakukan dengan Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate pada tanggal 26 januari 2024 di ruangan kepala dinas Diskomsandi Kota Ternate mengenai akuntabilitas dalam penyampaian informasi ke publik mengatakan: "Kami selalu berusaha untuk menyampaikan serta menyediakan informasi yang jelas dan mudah untuk diakses kepada masyarakat Kota Ternate karena peningkatan akuntabilitas kinerja masuk dalam tujuan jangka menengah Kota Ternate".

Wawancara juga dilakukan dengan Sekretaris Dinas Komunikasi Informatika dan persandian Kota Ternate Hartati Pora, S.Sos pada tanggal 16 Januari 2024 di ruangan sekretaris Diskomsandi Kota ternate mengenai akuntabilitas Dinas komunikasi Informatika dan Persandian dalam menyediakan informasi kepada publik yang mengatakan: "Diskomsandi Kota Ternate selalu mengutamakan akuntabilitas dalam penyampaian informasi ke publik, hal itu dilakukan supaya memberikan informasi yang objektif tanpa ada manipulasi, artinya bukan informasi yang dibuat-buat tapi informasi itu bisa dipertanggung jawabkan. Hal tersebut merupakan komitmen kami dalam menyampaikan informasi yang berkualitas kepada masyarakat".

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate mempunyai komitmen terhadap informasi yang disampaikan kepada publik untuk mendukung informasi yang berkualitas dan

terbuka serta transparan bagi masyarakat Kota Ternate. Dari penelitian terhadap 3 indikator pada transparant governance disimpulkan bahwa sudah tercapai dan bisa untuk mendukung terwujudnya proses *smart governance* di Kota Ternate. Di sisi lain, tercapainya sasaran keterbukaan informasi publik pada dimensi *smart governance* perlu didukung oleh adanya kesadaran masyarakat terkait informasi tersebut. Nurrahman et al. (2022). Dengan demikian, peningkatan kualitas portal harus mengutamakan validitas data dan partisipasi aktif semua pihak, serta membangun sistem terpadu untuk menghubungkan portal informasi publik agar konsep *smart city* dapat terwujud secara efektif (Maizunati, 2018).

4. Strategi dan Perspektif

Dimensi ini memiliki 2 indikator yang akan diteliti oleh peneliti yaitu, Strategi *Smart governance* dan Kebijakan *Smart governance* yang dilakukan pemerintah dalam mewujudkan *Smart governance* di Kota Ternate.

a. Strategi *Smart governance*

Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Dinas Komsandi Kota Ternate pada tanggal 17 Januari 2024 di ruangan kepala dinas mengenai strategi Diskomsandi Kota Ternate dalam menerapkan *smart governance* mengatakan: "Strategi yang kami miliki untuk menerapkan *smart governance* sudah tertuang dalam masterplan *smart city* kota ternate salah satunya itu Pengembangan sistem monitoring dan evaluasi daerah secara *real time* yang dapat memperkuat transparansi dan akuntabilitas OPD dan kepala daerah".

Untuk mendukung *smart governance* diperlukan strategi agar pelaksanaan *smart governance* bisa berjalan dengan optimal, untuk itu Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian sudah menerapkan strategi untuk menerapkan *smart governance* salah satunya dengan strategi Pengembangan sistem monitoring dan evaluasi daerah secara real *time* yang dapat memperkuat transparansi dan akuntabilitas OPD dan kepala daerah.

b. Kebijakan *Smart governance*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Ternate pada tanggal 16 januari 2024 di ruangan Kepala Dinas mengenai dasar kebijakan penerapan *smart governance* di Kota Ternate mengatakan:

> "dasar dari penerapan *smart city* awalnya didorong oleh Perpres Nomor 95 Tahun 2018 mengenai sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) yang selanjutnya dibuat kebijakan oleh walikota dan menjadi Perda nomor 2 tahun 2023 tentang Penyelenggaraan SPBE di Lingkup Pemerintahan Kota Ternate dan Perwali Nomor 33 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan E-Government di Kota Ternate. Dan *Smart city* ini masuk dalam visi misi pemerintah Kota Ternate makanya kemarin kita mengikuti bimbingan teknis ke 4 untuk penyusunan masterplan untuk mewujudkan *smart city* di Kota Ternate".

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa dasar dari kebijakan untuk penerapan *smart city* di Kota Ternate adalah Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE dan selanjutnya diturunkan menjadi Perda Nomor 2 Tahun 2023 tentang penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) dan Perwali Nomor 33 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan E-Government di Kota Ternate dengan kebijakan tersebut diharapkan bisa menjadi pendorong penerapan *smart governance* di Kota Ternate.

Pelayanan publik berbasis digital di sektor publik Indonesia menjadi semakin penting dengan dorongan transformasi digital,

dan pemerintah telah mengadopsi berbagai strategi dan inisiatif digital untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan melalui kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (Susilawati et al., 2024). Penerapan *smart city* dalam pemerintahan daerah adalah kebijakan Indonesia untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Ilham et al., 2019). Keberhasilan implementasi *smart city* sangat bergantung pada adanya kejelasan regulasi di tingkat daerah yang mendukung inisiatif tersebut. Salah satu dimensi penting dalam *smart city* adalah *smart governance*, yang memerlukan kebijakan dan peraturan yang jelas untuk memastikan integrasi dan efisiensi. Regulasi yang tepat dapat memperkuat pengelolaan dan koordinasi, serta memastikan bahwa teknologi dan data digunakan secara optimal untuk melayani kepentingan publik.

Berikut merupakan ringkasan temuan penelitian terkait dengan penerapan *smart governance* di Kota Ternate.

Tabel 2. Ringkasan Temuan Penerapan *Smart governance* di Kota Ternate

Dimensi	Indikator	Pencapaian	Temuan Penelitian
Participation in decision making	Ukuran partisipan masyarakat dalam pengambilan keputusan	Belum Tercapai Maksimal	Ada masyarakat yang belum memahami kebijakan pemerintah sehingga belum sepenuhnya terlibat dalam pengambilan keputusan kebijakan pemerintah.
	Tingkat partisipan masyarakat dalam pengambilan keputusan	Tercapai	Tingkat partisipan masyarakat Kota Ternate terhadap layanan pemerintah sudah berjalan dengan baik berdasarkan data traffic website yang dilakukan.
	Frekuensi partisipan masyarakat dalam pengambilan keputusan	Tercapai	Frekuensi partisipan di Kota Ternate sudah baik dimana hal tersebut ditunjukkan dengan musrembang yang dilakukan oleh Bappelitbangda yang melibatkan masyarakat.
Public and Social Services	Ketersediaan Layanan publik pemerintah	Belum Tercapai Maksimal	Pemerintah Kota Ternate sudah memiliki website layanan pemerintahan hanya saja ada layanan pada website tersebut belum bisa diakses.
	Ketersediaan Infrastruktur layanan publi yang tersedia	Belum Tercapai Maksimal	Infrastruktur yang dimiliki Diskomsandi masih kurang seperti *Command Center* dan jaringan telekomunikasi
Transparant Governance	Keterbukaan Informasi pemerintah kepada publik	Tercapai	Pemerintah Kota Ternate telah membentuk tim PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) serta Diskomsandi Kota Ternate telah mempunyai wadah dalam memberikan informasi kepada masyarakat contohnya media sosial.
	Transparansi untuk mencegah korupsi pada	Tercapai	Pemerintah Kota Ternate memberikan informasi kepada masyarakat tentang ringkasan APBD yang bisa diakses melalui website layanan pemerintah Kota Ternate.

	penyelenggaraan pemerintahan		
	Akuntabilitas mengenai informasi yang bisa dipertanggung jawabkan	Tercapai	Diskomsandi Kota Ternate memiliki komitmen yang kuat untuk menyediakan informasi yang jelas dan akurat kepada masyarakat dan jelas tertera pada kinerja sasaran strategis di Lakip Diskomsandi Kota Ternate 2023
Political Strategic and Perspective	Adanya Strategi *Smart governance*	Tercapai	Strategi Diskomandi untuk mendukung pelaksanaan *smart governance* sudah tertera pada masterplan *smart city* Kota Ternate.
	Dasar kebijakan penerapan *smart governance*	Belum Tercapai	Belum ada kebijakan atau regulasi yang mengatur secara langsung mendukung penerapan *smart governance*

Sumber: Peneliti, 2024

KESIMPULAN

Penerapan *smart governance* di Kota Ternate dapat dilihat pada beberapa dimensi, partisipasi masyarakat dinilai sudah cukup baik hanya saja ada beberapa masyarakat yang belum memahami kebijakan atau layanan dari pemerintah akan tetapi hal tersebut selalu diupayakan untuk diperbaiki oleh Diskomsandi Kota Ternate. Pelayanan Publik dan Sosial, pada pemerintah Kota ternate memiliki sarana dan prasarana yang tergolong cukup namun belum optimal dikarenakan infrastruktur seperti command center dan jaringan komunikasi yang belum ada menjadi hambatan dalam proses pengembangan e-government kedepannya. Transparansi selalu diutamakan oleh Diskomsandi Kota Ternate dengan melakukan sistem layanan informasi yang terbuka, transparan, dan memiliki akuntabilitas yang tinggi melalui media layanan informasi seperti website dan sosial media. Strategi dan pandangan politik pemerintah terkait *smart governance* mencakup dua indikator, yaitu landasan kebijakan dan strategi pelaksanaan *smart governance*. Landasan kebijakan *smart governance* ditetapkan melalui Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE, yang kemudian diadaptasi oleh walikota menjadi Peraturan Daerah No. 2 Tahun 2023 tentang SPBE. Strategi *smart governance* di Kota Ternate meliputi pengembangan sistem monitoring dan evaluasi daerah secara real-time, yang bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan kepala daerah, sehingga diharapkan dapat menciptakan tata kelola pemerintahan yang cerdas dengan prinsip cepat, akuntabel, dan transparan.

DAFTAR PUSTAKA

Albari, A. H., Gosal, R., & Pangemanan, F. (2019). Implementasi Program Cerdas Command Center Dalam Rangka Mewujudkan *Smart city* (Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Manado). *Jurnal Eksekutif*, *3*(3). https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/26883

Arief, A., Abbas, M. Y., Wahab, I. H. A., Latif, L. A., Abdullah, S. D., & Sensuse, D. I. (2020). The Smart Islands Vision: Towards *Smart city* Readiness in Local Government of Archipelagos. *Journal of Physics: Conference Series*. https://doi.org/10.1088/1742-6596/1569/4/042006

Bungin, B. (2020). *Post-Qualitative: Social*

Reserch Methods: Kuantitatif-Kualitatif-Mixed Methods-Positivism-Postpositivism-Phenomenology-Postmodern. Kencana.

Gafar, I. H. H., & Nurrahman, A. (2024a). Analisis Penerapan *Smart governance* diKota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, *6*(1). https://doi.org/ttps://doi.org/10.33701/jtkp.v6i1.4306

Gafar, I. H. H., & Nurrahman, A. (2024b). Implementing The *Smart city* Policy In Palu: Government Challanges And Efforts. *Jurnal Politik Pemerintahan Dharma Praja*, *17*(1). https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jppdp.v17i1.4296

Giffinger, R., C., F., H., K., Meijers, E., & Pichler-Milanovic, N. (2007). *Smart cities: Ranking of European medium-sized cities.*

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

Ilham, M., Setiawan, I., & Nawawi, M. (2019). Analisis Penguatan Sumberdaya Daerah Dalam Pelaksanaan *Smart governance*di Kota Balikpapan, Kalimantan Timur. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, *9*(1). https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jiwbp.v9i1.320

Kasman, A. M., & Setiadi, F. (2021). Developing Information System Strategic Planning for Smarter Regional Development in Ternate Smart Island. *Proceedings of the Business Innovation and Engineering Conference 2020 (BIEC 2020)*. https://doi.org/10.2991/aebmr.k.210727.001

Maharania, E. N., & Kencono, D. S. (2021). Penerapan *Smart governance* Dalam Smart Village Di Kalurahan Dlingo,Kabupaten Bantul. *Jurnal Imu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jambi (JISIP-UNJA)*, *5*(2). https://online-journal.unja.ac.id/jisip/article/view/14472/11908

Maizunati, N. A. (2018). Implementasi Data Sektoral Terbuka Dalam Mendukung *Smart governance* Di Kota Magelang. *Journal of Public Administration and Local Governance*, *2*(2). https://doi.org/https://doi.org/10.31002/jpalg.v2i2.1082

Mansyur, Z. R. (2022). *Model Pemeringkatan E-Government Berdasarkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Kota Ternate Provinsi Maluku Utara* [Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. http://eprints.ipdn.ac.id/11704/

Miles, M. B., & Huberman, M. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Penerbit Universitas Indonesia.

Muksin, I. (2023). Ternate *Smart city* Policy Implementation. *Sinergi International Journal of Economics*, *1*(3). https://doi.org/https://doi.org/10.61194/economics.v1i3.92

Nurrahman, A. (2022). Pengembangan Desa Sukapura Menuju Smart Village. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, *12*(2). https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jiwbp.v12i2.3055

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., Sabaruddin, S., & Salma, R. N. L. (2022). Optimalisasi Aplikasi Ppid Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kebumen. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (Jp Dan KP)*, *4*(2). https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jpkp

.v4i2.2878

Pratiwi, I. (2023). Manajemen E-Government Dalam Meningkatkan Minat Wisata di Kota Ternate Provinsi Maluku Utara. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, *5*(2). https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v5i2.13646

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

Rahmatullah, A. F. (2021). Analisis Penggunaan Konsep *Smart governance* dalam paradigma *Smart city* di Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur. *International Journal Odf Damos*, *3*(2). https://doi.org/https://doi.org/10.37950/ijd.v3i2.87

Robial, F. E. D., Tarandung, C., Patiro, A., & Wangania, T. (2023). Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik Di Era Digital (Studi Di Kantor Camat Ternate Utara Kota Ternate). *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, *5*(1). https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v5i1.11695

Salamate, A. (2022). *Pelaksanaan Program Ternate Smart Island Command Center (Tsi Cc) Sebagai Wujud E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kota Ternate* [Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. http://eprints.ipdn.ac.id/10956/

Salshabilla, R. A., & Wahyuni, I. I. (2022). Strategi City Brandingdalam Mewujudkan *Smart city*di Kabupaten Sumedang. *Medium: Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau*, *10*(1). https://doi.org/https://doi.org/10.25299/medium.2022.vol10(1).8803

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

Susilawati, Kurniawati, Ilham, D., Sunarsi, D., & Haedar, A. W. (2024). Pelayanan Publik Berbasis Digital Pada Organisasi Sektor Publik Di Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, *6*(1). https://ejournal.ipdn.ac.id/jpp/article/view/4357/1833

Widiyastuti, I. (2019). Tata Kelola Institusi, Teknologi, dan Manusia: Bagaimana Pemerintah Daerah Menangani Komponen *Smart city*. *Jurnal Iptek-Kom (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komunikasi)*, *21*(2). https://doi.org/https://doi.org/10.17933/iptekkom.21.2.2019.93-108