

# IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAYANAN E-GOVERNMENT MELALUI WEBSITE SMART CITY DI KOTA PALOPO PROVINSI SULAWESI SELATAN

Fitra Saputra Alamsyah

NPP. 31.0825

Asdaf Kota Palopo, Provinsi Sulawesi Selatan

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: [fitras439@gmail.com](mailto:fitras439@gmail.com)

Pembimbing Skripsi: Drs. Helianus Rudianto. M.Si

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** Facing the current rapid pace of information technology, the Indonesian government continues to carry out various innovations in governance and electronic-based public service systems (e-Government). To respond to the challenges of urbanization, the Palopo city government implemented the Smart City concept, which is a transition to change the city's perspective to a conventional model. However, judging from the results of the Palopo City Smart City progress evaluation report in 2023, the Palopo City government still has several obstacles/needs for Smart City development in Palopo City, including budget limitations, infrastructure limitations, limited human resources, and a lack of cooperation and coordination between the Smart City implementation team. **Purpose:** This research aims to find out how the implementation of e-government service policies through the smart city website in the city of Palopo, the supporting and inhibiting factors, as well as the efforts made to overcome obstacles in implementing e-government service policies through the smart city website in the city of Palopo. **Method:** This research uses a qualitative research method with a descriptive approach, collecting data through interviews, observation and documentation. **Result:** The Palopo city government and the Palopo city communications and information services department carry out e-government services through the smart city website in accordance with well-made policies. However, there are still obstacles in its implementation, including not yet optimal coordination between the parties involved, infrastructure that needs to be developed, and budget allocations that still need to be worked out. **Conclusion:** The implementation of e-Government services through the Palopo City Smart City website has been quite effective with the need to improve technical coordination, supporting infrastructure and budget support for the implementation of these policies.

**Keywords:** Implementation, Policy, Smart City Website

## ABSTRAK

**Permasalahan (GAP):** Menghadapi pesatnya teknologi informasi saat ini maka pemerintah Indonesia terus melakukan berbagai inovasi dalam tata kelola dan sistem pelayanan publik yang berbasis elektronik (e-government). Untuk merespon tantangan urbanisasi tersebut maka pemerintah kota Palopo melakukan perwujudan konsep *Smart City* yang merupakan transisi untuk mengubah sudut pandang kota dengan model konvensional. Namun dilihat dari hasil laporan evaluasi progres *Smart City* kota palopo tahun 2023 pemerintah Kota Palopo masih ada beberapa kendala/kebutuhan pembangunan *Smart City* di Kota Palopo antara lain keterbatasan anggaran, keterbatasan infrastruktur, keterbatasan SDM, dan masih kurangnya kerjasama dan koordinasi antara tim pelaksana *Smart City*. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan layanan e-government melalui website smart city di kota Palopo, faktor pendukung dan penghambat, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam implementasi kebijakan layanan e-government melalui website smart city di kota Palopo. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan

pendekatandeskriptif, mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Pemerintah kota Palopo dan dinas komunikasi dan informatika kota Palopo dalam menjalankan layanan *e-government* melalui *website smart city* sesuai dengan kebijakan yang telah dibuat dengan baik. Namun, masih ada hambatan dalam pelaksanaannya, termasuk belum optimalnya koordinasi antara pihak-pihak yang terlibat, infrastruktur yang perlu dikembangkan, dan alokasi anggaran yang masih perlu di upayakan. **Kesimpulan:** Implementasi layanan *e-Government* melalui *website Smart City* Kota Palopo sudah cukup efektif dengan catatan perlu peningkatan koordinasi teknis, infrastruktur pendukung, dan dukungan anggaran terhadap implementasi kebijakan tersebut.

**Kata Kunci:** Implementasi, Kebijakan, *Website Smart City*

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Menghadapi pesatnya teknologi informasi saat ini maka pemerintah Indonesia terus melakukan berbagai inovasi dalam tata kelola dan sistem pelayanan publik yang berbasis elektronik (*e-Government*). Adanya instruksi presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* menunjukkan bahwa hal ini merupakan bentuk keseriusan pemerintah dalam menghadirkan *E-Government* di dalam tata kelola dan sistem pelayanan publik untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi SPBE tahun 2023 oleh Kemenpan RB pemerintah Kota Palopo memperoleh nilai indeks 2,90 dengan peringkat baik dibandingkan dengan beberapa kabupaten dan kota lain yang ada di provinsi Sulawesi Selatan yang masih dengan peringkat cukup. Penerapan *E-Government* pada suatu negara tidak dapat dipisahkan dari faktor sejarah faktor budaya, faktor pendidikan, pandangan politik, dan kondisi ekonomi masing-masing negara (Richardus Eko Indrajit, 2003). Salah satu strategi pemerintah dalam upaya pengembangan *e-government* adalah mewujudkan konsep *Smart City* yang memiliki pendekatan sangat dinamis, populer, dan *fashionable* untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi yang ada (Borsekova dkk., 2018). Sehingga untuk mengubah kota menjadi sebuah kawasan dengan konsep *Smart City* ini butuh peranan dari perwakilan politik, administrator, warga negara, pengusaha, atau pun stakeholders lainnya untuk bisa mengembangkan konsep tersebut (Caragliu dkk., 2011) Konsep *Smart City* ini pula merupakan transisi yang mengubah sudut pandang kota dengan model konvensional menuju kota yang siap merespon tantangan urbanisasi, khususnya lagi di abad ke-21 (Praharaj & Han, 2019). *Smart City* secara tidak langsung mengharuskan pemerintah untuk bisa saling terhubung satu sama lain bersama masyarakat dan stakeholders untuk bisa saling terhubung. Yang implikasinya nanti akan menghasilkan pertukaran informasi yang efektif secara real time. Maka dari itu, perlu adanya infrastruktur yang dapat menunjang keberjalanan hal tersebut atau suatu sistem demi menuju keberhasilan sejauh mana *Smart City* tersebut dapat berjalan (Sholeh, 2019). Untuk mewujudkan hal tersebut pemerintah Kota Palopo telah menerapkan pelayanan berbasis *e-government*, salah satunya dengan membangun situs web yaitu <https://smartcity.palopokota.go.id/> berdasarkan Keputusan Walikota Palopo Nomor 247/VI/2022 Tentang pembentukan dewan kota cerdas (*Smart City*) Kota Palopo dan Keputusan Walikota Palopo Nomor 248/VI/2022 Tentang pembentukan Tim pelaksana gerakan menuju kota cerdas (*Smart City*) Kota Palopo, maka terbentuklah *website* <https://smartcity.palopokota.go.id> sebagai pusat pelayanan publik berbasis online di Kota Palopo, *Smart City* Palopo merupakan *Quick Win* Program Unggulan Kota Palopo, dilaksanakan dengan berfokus pada elemen pembangunan *Smart City* yaitu *Smart Governance*, *Smart Branding*, *Smart Economy*, *Smart Living*, *Smart Society*, dan *Smart Environment*. Tujuannya adalah untuk mengutamakan efisiensi, memperbaiki pelayanan publik, dan meningkatkan kesejahteraan maupun SDM masyarakat Kota Palopo.

### 1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan yang berkaitan dengan Implementasi kebijakan layanan *e-Government* melalui *website Smart City* Kota Palopo. Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi SPBE tahun 2023 oleh Kemenpan RB pemerintah Kota Palopo memperoleh nilai

indeks 2,90 dengan peringkat baik dibandingkan dengan beberapa kabupaten dan kota lain yang ada di provinsi Sulawesi Selatan yang masih dengan peringkat cukup. Selain itu, dilihat dari hasil laporan evaluasi progres *Smart City* kota palopo tahun 2023 pemerintah Kota Palopo masih ada beberapa kendala/kebutuhan pembangunan *Smart City* di Kota Palopo antara lain keterbatasan anggaran, keterbatasan infrastruktur, keterbatasan SDM, dan masih kurangnya kerjasama dan kordinasi antara tim pelaksana *Smart City*. Salah satu contoh kelemahan berada pada aspek pelayanan informasi dan komunikasi, beberapa indikator yang ada pada aspek ini memerlukan perbaikan diantaranya adalah : masih kurangnya informasi yang disebabkan karena minimnya sosialisasi terhadap masyarakat mengenai layanan *website Smart City* yang kemudian belum bisadipergunakan sebagaimana idealnya layanan tersebut diharapkan, masyarakat yang kurang memahami dalam mengoperasikan layanan *website Smart City*, serta minimnya jumlah sumber daya manusia yang dapat mengelola *website Smart City* tersebut.

### 1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian yang menjadi referensi yang berhubungan dengan Implementasi layanan *e-Government smart city*. Penelitian Feby Surya Lestari berjudul *Pelaksanaan Program Smart City Dalam Meningkatkan Layanan Studi Kasus Operation Room Di Kota Makassar Tahun 2021* (Lestari, 2021), menemukan bahwa penerapan e-government pada Operation Room Kota Makassar sudah berjalan walaupun masih ada beberapa kendala yang ditemukan. Operation Room Kota Makassar sudah menjalankan e-government ini dengan elemen-elemen pendukung yang tersedia dengan ditemukannya ketersediaan support, capacity dan value serta masyarakat sudah menggunakan layanan Panggilan Darurat 122. Walaupun masih dijumpai beberapa kendala atau masalah pada tiap elemen-elemen yang ada. menerapkane-government pada Operation Room Kota Makassar agar lebih maksimal. Selain itu perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat mengenai Layanan masyarakat dan melakukan pelatihan untuk pegawai.. Penelitian Todo Basana Tampubolon menemukan pelaksanaan aplikasi Medan Smart City adalah cukup efektif dengan catatan perlunya adanya peningkatan aplikasi dan perlunya koordinasi dengan masing-masing OPD ikarenakan jumlah pengguna yang sangat sedikit jika dibandingkan dengan masyarakat yang ada di Kota Medan, mutu atau kualitas sudah cukup efektif melihat jumlah sarana yang sudah sesuai dengan kebutuhan dan peningkatan aplikasi yang selalu update, isi mekanisme yang mudah dan tidak lama, namun dengan catatan perlunya koordinasi dengan OPD lainnya, tanggapan belum cukup efektif meninjau dari tanggapan masyarakat, dengan beberapa hambatan yang masih ada seperti literasi digital masyarakat yang masih kurang sehingga penggunaan aplikasi sangat kurang peminat, dan Sosialisasi terhadap eksistensi aplikasi yang masih kurang (Basana, 2022). Penelitian Muhammad Zulfadli menemukan dalam konsep smart city ini pemerintah sudah melakukan beberapa inovasi dalam rangka mewujudkan Makassar smart city yaitu Operation room melalui CCTV (Operation room ini digunakan sebagai pusat informasi dan pemantauan), Apartemen Lorong (Aparong), Home Care, (Makassar Home Care yang lebih dikenal dengan istilah Dottoro ta'), Tangkasaki, Free Wi-Fi, Lorong Garden (Longgar) dengan masih perlunya Pemerintah diharapkan lebih meningkatkan lagi pelayanan komunikasi dan informatika yang disebarluaskan melalui media dan teknologi terkini secara luas baik bagaimana memberikan masyarakat tentang smart city itu sendiri. Dibutuhkan penguatan dan peningkatan infrastruktur teknologi informasi, secara menyeluruh dalam segala aspek indikator smart city yang tidak hanya menyentuh pusat kota dan sebagian masyarakat kota Makassar. (Zulfadli, 2019). Penelitian Annisa Maharani Rahayu menemukan bahwa faktor pendukung adanya pengimplementasian kebijakan smart city di Kabupaten Purwakarta yaitu adanya animo masyarakat Purwakarta, pemerintah Kabupaten Purwakarta, dan pihak swasta yang tinggi terhadap IT serta adanya keinginan pemerintah Kabupaten Purwakarta untuk meningkatkan pelayanan yang baik. Akan tetapi di tengah pengimplementasian yang berlangsung terdapat beberapa faktor penghambat atau kendala, yaitu kurang siapnya masyarakat Purwakarta dan pemerintah Purwakarta untuk menjadikan teknologi sebagai budaya atau kultur di dalam kehidupan sehari-hari (Maharani, 2019). Penelitian Muhammad Salman Jabbar Sangaji menemukan bahwa perkembangan Jakarta

*Smart City* yang sekarang sudah baik, hubungan dengan penggunaan Teknologi Informasi sangat erat, sedangkan kekurangan dari Jakarta *Smart City* yaitu perkembangan inovasi teknologi informasi lebih cepat dibandingkan dengan regulasi artinya jika ada inovasi teknologi yang terkini belum bisa langsung dijalankan, harus melalui sistem regulasi anggaran. Tatanan Masyarakat Madani di kota Jakarta sudah terlihat dengan ditandai banyaknya pembangunan wilayah publik yang luas serta bebas berpolitik tanpa adanya tekanan. Pemerintah, swasta dan masyarakat sudah terjalin kerjasama dalam Pembangunan Jakarta yang lebih inovatif dan transparan. (Sangaji, 2021).

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni respon pemerintah kota Palopo tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government*. dengan lebih terfokus kepada pengembangan *e-government* adalah mewujudkan konsep *Smart City* yang memiliki pendekatan sangat dinamis, populer, dan *fashionable* untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi yang ada yaitu Implementasi kebijakan layanan *e-Government* melalui *website Smart City* Kota Palopo . Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Edward III (Leo Agustino, 2016). yang menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan yaitu faktor Komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi guna mencapai hasil yang baik.

#### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mendapat gambaran yang jelas mengenai implementasi kebijakan layanan *e-government* melalui *website smart city* di kota Palopo, faktor pendukung dan penghambat, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam implementasi kebijakan layanan *e-government* melalui *website smart city* di kota Palopo.

### **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif Seperti yang ditunjukkan oleh Simangunsong F. (2016), bahwa semua penelitian kualitatif selalu bersifat induktif dalam arti bahwa setiap laporan akhir dapat dibangun dengan baik dengan menyimpang dari masalah dan kemudian mencocokkan konsep atau teori analisis. Kemudian menganalisis data melalui komponen analisis data *Miles dan Huberman* yaitu dengan pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, dan kesimpulan (Sugiyono, 2013). Penulis mengumpulkan data melalui wawancara teknik penentuan informan dalam penelitian kualitatif seperti yang dikemukakan oleh W. Lawrence Neuman (2007) observasi dan dokumentasi. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 5 orang informan yang terdiri atas Kepala Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palopo, Sekertaris Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota palopo Kepala bidang Infrastruktur Dan Manajemen Sistem Informatika, Pranata Komputer Ahli Muda (Tim IT), Masyarakat. Penulis juga memperoleh data dari dokumen-dokumen yang diperoleh dari Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota palopo.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis implementasi kebijakan layanan *e-government* melalui *website Smart City* Kota Palopo menggunakan pendapat dari Edward III yang menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan yaitu faktor Komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

### 3.1. Komunikasi

Komunikasi berjalan dengan baik sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus ditransmisikan (dikomunikasikan) kepada bagian personalia yang tepat. Selain itu, kebijakan yang dikomunikasikan pun harus tepat, akurat, dan konsisten. Komunikasi (pentransmisi informasi) diperlukan agar para pembuat keputusan dan para implementor akan semakin konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan yang akan diterapkan dalam masyarakat.

Penyaluran informasi yang berkaitan dengan Implementasi kebijakan layanan *e-government* melalui *website Smart City* Kota Palopo telah dilaksanakan dengan baik melalui kebijakan yang dimuat dalam Peraturan Walikota Nomor 26 Tahun 2020 tentang pelaksanaan Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Lingkup Pemerintah Kota Palopo. Selanjutnya di tindak lanjuti dengan keputusan walikota palopo nomor 247/VI/2022 dan keputusan walikota palopo nomor 248/VI/2022 tentang pembentukan dewan *Smart City* dan pembentukan tim pelaksana gerakan menuju *Smart City* Palopo yang melibatkan pejabat daerah kota Palopo hingga Kepala Perangkat Daerah Lingkup Pemkot Palopo beserta jajarannya. Selanjutnya pemerintah Kota Palopo mengeluarkan Keputusan Wali Kota Palopo Nomor 100.3.3.3/11/B.Hukum tentang Pembentukan Tim *Information Technology* (IT) Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palopo khusus untuk mengelola *website* ([smartcity.palopokota.go.id](http://smartcity.palopokota.go.id)) dalam mengembangkan dan memastikan keberhasilan program dan layanan pada *website Smart City* berjalan dengan baik.

Penyampaian informasi kepada seluruh pihak terkait berkaitan dengan Bimbingan teknis tentang penyusunan *Masterplan & Quick Win*, Program Unggulan Kota Palopo *Smart City* yang dilaksanakan 4 tahap Kegiatan ini untuk memungkinkan pemahaman menyeluruh kepada semua pihak yang terlibat tentang kebutuhan dan tujuan yang ingin dicapai yaitu memastikan keberhasilan program dan layanan pada *website Smart City* berjalan dengan baik Sebagai konsistensi komunikasi yang dilakukan dinas komunikasi dan informatika kota Palopo yaitu 4 buku *master plan & quick win* sebagai hasil bimtek yang telah dilaksanakan yang berisi analisis strategi, rencana program inovasi, dan kesiapan pemerintah kota dalam pembangunan *Smart City* kota Palopo yang akan dijadikan pedoman pembangunan *Smart City* di kota palopo dan tugas dari tim IT sebagai pengelola *website* dalam menjalankan dan mengembangkan layanan program *e-government*.

### 3.2. Sumber Daya

Sumber daya adalah faktor penting yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan layanan *e-Government* melalui *website Smart City* di Kota Palopo, Sulawesi Selatan. Ini mencakup staf, informasi, wewenang, fasilitas. Infrastruktur yang memadai dan *personel* yang terampil penting untuk kualitas layanan, sementara anggaran yang cukup diperlukan untuk pengembangan dan pemeliharaan layanan *website*. Regulasi dan wewenang yang jelas juga memberikan kepastian hukum untuk operasional layanan *e-Government* di Kota Palopo.

Sumber daya manusia khususnya staf yang langsung mengelola dan mengembangkan *website Smart City* kota Palopo sudah memadai dan tersusun secara baik. dimana sudah terbentuknya Keputusan Wali Kota Palopo Nomor : 100.3.3.3/11/B.Hukum tentang Pembentukan Tim *Information Technology* (IT) Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palopo, bahwasanya susunan tim IT pada dinas komunikasi dan informatika kota Palopo terdiri atas 7 divisi yaitu *Programmer, Web Developer, Networking & Security, Design Graphs & Multimedia, Helpdesk / IT Support, Technical Support*, dan Admin Aplikasi SPBE. dimana setiap divisi mempunyai tugas masing-masing dalam mengelola, mengembangkan, dan menjalankan program layanan 6 dimensi *Smart City* pada *website Smart City* kota Palopo dalam mendukung pengimplementasian kebijakan layanan *e-government* melalui *website Smart City* kota Palopo.

Informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan telah dijelaskan bahwa bahwa Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palopo pengimplementasian kebijakan layanan *e-government* melalui *website Smart City* kota Palopo menjalankan dan

mengembangkan program-program inovasi layanan e-government dengan cara berpedoman dalam 4 buku *masterplan & Quickwin Smart City* kota Palopo yang didalamnya berisi tentang arah pembangunan *Smart City*, strategi pembangunan *Smart City*, rencana aksi *Smart City* daerah, peta jalan pembangunan *Smart City* daerah, profil *Quickwins Smart City* daerah yang membahas program-program inovasi layanan e-government yang dibuat dari 6 dimensi *Smart City* juga presentase capaian dari program layanan tersebut serta penjelasan aspek lainnya seperti manajemen resiko *Quickwins*, dan yang terakhir adalah peta jalan pembangunan *Smart City* daerah yang di dalamnya juga membahas anggaran pembangunan *Smart City* kota Palopo. Selain itu, sebagai bukti kepatuhan terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah di tetapkan, dari hasil wawancara yang dijelaskan oleh Kabid. Infrastruktur dan manajemen sistem informatika bahwa tim IT mengelola dan megembangkan *website Smart City* sesuai dengan divisi dan tugas yang telah di tetapkan dalam Keputusan Wali Kota Palopo Nomor : 100.3.3.3/11/B.Hukum.

Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palopo melaksanakan tugas dalam menjalankan implementasi kebijakan layanan *e-goverment* melalui *website Smart City* kota Palopo sesuai dengan wewenang yang di berikan berdasarkan kebijakan dan regulasi yang dibuat pemerintah kota, memungkinkan pelaksanaan kebijakan dapat dilaksanakan dengan secara teratur dan terarah karena mempunyai dasar peraturan yaitu keputusan walikota palopo nomor 247/VI/2022 dan keputusan walikota palopo nomor 248/VI/2022 yang berisi susunan keanggotaan dewan kota cerdas (*Smart City*) dan susunan tim gerakan menuju kota cerdas (*Smart City*) kota Palopo. Saat ini dalam pelaksanaan pengimplementasian kebijakan layanan *e-goverment* dinas komunikasi dan informatika kota Palopo bersama dengan tim IT sebagai pihak yang mengelola *website Smart City* kota palopo mengandalkan fasilitas yang ada di dinas komunikasi dan informatika kota Palopo untuk membantu segala proses pengolaan data untuk *website* baik itu infrastruktur fisik maupun infrastruktur digital. Sejalan dengan itu dinas komunikasi dan informatika kota Palopo juga terus berupaya melaksanakan pembangunan dan pengembangan infrastruktur sesuai dengan yang terlampir pada buku *masterplan* dan *Quickwin Smart City* kota Palopo dalam rencana aksi *Smart City* daerah untuk untuk meningkatkan kinerja dan kualitas layanan *website*. diantaranya yaitu membangun dan meningkatkan Infrastruktur digital dalam bentuk perluasan area jaringan telepon, jaringan internet, listrik, dan platform digital.

### **3.3. Disposisi**

Disposisi merujuk pada sikap atau kecenderungan yang dimiliki oleh individu atau kelompok terhadap implementasi kebijakan layanan *e-Government* melalui *website Smart City* di Kota Palopo, Provinsi Sulawesi Selatan. Disposisi dapat mencakup berbagai aspek, seperti sikap pemeberi kebijakan dan pelaksana kebijakan, dan sejauh mana individu atau kelompok tersebut merasa terdorong atau termotivasi sebagai penerima dampak dari pengimplementasian kebijakan yang dibuat. Disposisi kebijakan pemerintah kota Palopo berupa implementasi keputusan walikota palopo nomor 247/VI/2022 dan keputusan walikota palopo nomor 248/VI/2022 yang berisi susunan keanggotaan dewan kota cerdas (*Smart City*) dan susunan tim gerakan menuju kota cerdas (*Smart City*) kota Palopo dan Keputusan Wali Kota Palopo Nomor : 100.3.3.3/11/B. Hukum memiliki dampak positif yang signifikan. Kolaborasi antara unit pemerintah dan *stakeholders* berhasil mengintegrasikan layanan ke dalam *platform e-government website Smart City*, dalam hal ini yaitu dewan kota cerdas sebagai perumus kebijakan dan arahan strategis pembangunan *Smart City* kota palopo dan tim pelaksana sebagai penyusun program dan menjalankan percepatan *quick win Smart City* kota Palopo. Pengaturan birokrasi yang dilakukan yaitu pemilihan pembentukan pihak terkait seperti tim pelaksana gerakan menuju *Smart City* kota Palopo hingga tim IT diskominfo pengelola *website Smart City* dalam mendukung dan menjalankan program layanan yang dibuat sudah sesuai dengan bidang dan kompetensinya masing-masing sehingga telah paham dengan tugas dan tupoksinya seperti yang tercantum pada keputusan walikota palopo nomor 247/VI/2022 dan keputusan walikota

Palopo nomor 248/VI/202 serta yang di dalam nya terlibat pihak pihak mempunyai kapabilitas dan pengaruh penting mulai dari kepala daerah kota Palopo, kepala perangkat daerah kota Palopo beserta jajarannya masing-masing, adapun pembentukan tim *Information Technology* (it) pada dinas komunikasi dan informatika sesuai keputusan wali kota palopo nomor : 100.3.3.3/11/b.hukum yang berisi susunan tim yang berkompeten sebagai pengelola *website Smart City* kota Palopo untuk menjalankan dan mengembangkan layanan dan program *Smart City* kota Palopo dengan baik. Dinas Komunikasi dan informatika Kota Palopo memebrikan insentif berupa gaji tambahan kepada tim IT yang khusus mengelola wesite *Smart City* kota Palopo mulai dari Rp.1.000.000 hingga Rp.3.000.000 sesuai dengan bagian divisi yang ditempatkan. Selain itu, Dinas Komunikasi dan informatika Kota Palopo memastikan bahwa setiap Langkah sesuai pedoman buku *masterplan & Quickwin Smart City* kota Palopo serta regulasi dan standar yang ditetapkan untuk memastikan kinerja tim yang optimal sehingga memberi pengaruh kepada Kementerian Kominfo untuk memberi apresiasi atas pencapaian Kolaborasi seluruh pihak yang mendukung berjalannya layanan dan program *Smart City* kota Palopo, hal dapat dilihat dari Kota Palopo Raih Penghargaan Gerakan Menuju *Smart City* 2022 pada Seminar dan Pameran Gerakan Menuju *Smart City* 2022 di Hotel Grand Sahid Jaya, Jakarta.

#### **3.4. Struktur Birokrasi**

Struktur birokrasi merujuk pada tata organisasi dan hierarki yang ada dalam pemerintahan, yang dapat memengaruhi proses implementasi kebijakan. Dalam konteks implementasi layanan *E-Government* melalui *website Smart City*, struktur birokrasi akan mempengaruhi bagaimana kebijakan tersebut dirumuskan, disahkan, dan dilaksanakan. Faktor-faktor seperti pembagian tugas, kewenangan, dan aliran informasi di dalam struktur birokrasi akan berdampak langsung terhadap efisiensi dan efektivitas implementasi kebijakan *E-Government* di Kota Palopo. SOP telah disusun dan fragmentasi telah dilaksanakan untuk dijadikan pedoman bagi tim pelaksana *Smart City* dalam menjalankan program-program dan layanan *website Smart City* kota Palopo, dalam hal ini yang dimaksud adalah 4 buku *masterplan & Quickwin Smart City* kota Palopo yang didalamnya berisi tentang arah pembangunan *Smart City*, strategi pembangunan *Smart City*, rencana aksi *Smart City* daerah, peta jalan pembangunan *Smart City* daerah, profil *Quickwins Smart City* daerah, dan yang terakhir adalah peta jalan pembangunan *Smart City* daerah. Selain buku master plan dan *quick win Smart City* juga yang dijadikan sebagai pedoman SOP yaitu surat keputusan walikota palopo Nomor.100.3.3.3/11/b.hukum yang berisi susunan tim IT dinas komuniasi dan informatika kota Palopo dengan sususan staf yang bekompeten pada bidangnya sehingga tim IT dapat memahami setiap mekanisme pengelolaan dan pengembangan layanan *e-government* pada *website Smart City* kota Palopo Dinas Komunikasi dan informatika Kota Palopo telah memberikan tugas dan tanggung jawab kepada tim IT untuk mengelola dan mengembangkan program layanan inovasi *website Smart City* kota Palopo sesuai dengan surat keputusan walikota palopo Nomor.100.3.3.3/11/b.hukum, Dalam surat keputusan tersebut dibagi menjadi 7 divisi yaitu *Programmer, Web Developer, Networking & Security, Design Grfts & Multimedia, Helpdesk / IT Support, Technical Support*, dan Admin Aplikasi SPBE dimana setiap divisi mempunyai tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan yang dapat menjadi pedoman untuk menjalankan dan melasanakan implementasi kebijakan layanan *e-Government* melalui *website Smart City* kota Palopo, sehingga dengan adanya pemberian tugas dan tanggung jawab yang terstruktur dengan baik diharapkan menjadikan layanan *E-Government* di *website Smart City* Kota Palopo dapat melayani

kebutuhan masyarakat secara efisien. SOP telah disusun dan fragmentasi telah dilaksanakan untuk dijadikan pedoman bagi tim pelaksana *Smart City* dalam menjalankan program-program dan layanan *website Smart City* kota Palopo, dalam hal ini yang dimaksud adalah 4 buku *masterplan & Quickwin Smart City* kota Palopo yang didalamnya berisi tentang arah pembangunan *Smart City*, strategi pembangunan *Smart City*, rencana aksi *Smart City* daerah, peta jalan pembangunan *Smart City* daerah, profil *Quickwins Smart City* daerah, dan yang terakhir adalah peta jalan pembangunan *Smart City* daerah. Selain buku master plan dan *quick win Smart City* juga yang dijadikan sebagai pedoman SOP yaitu surat keputusan walikota palopo Nomor.100.3.3.3/11/b.hukum yang berisi susunan tim IT dinas komunikasi dan informatika kota Palopo dengan susunan staf yang berkompeten pada bidangnya sehingga tim IT dapat memahami setiap mekanisme pengelolaan dan pengembangan layanan *e-government* pada *website Smart City* kota Palopo. Dinas Komunikasi dan informatika Kota Palopo telah memberikan tugas dan tanggung jawab kepada tim IT untuk mengelola dan mengembangkan program layanan inovasi *website Smart City* kota Palopo sesuai dengan surat keputusan walikota palopo Nomor.100.3.3.3/11/b.hukum, Dalam surat keputusan tersebut dibagi menjadi 7 divisi yaitu *Programmer, Web Developer, Networking & Security, Design Crafts & Multimedia, Helpdesk / IT Support, Technical Support*, dan Admin Aplikasi SPBE dimana setiap divisi mempunyai tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan yang dapat menjadi pedoman untuk menjalankan dan melaksanakan implementasi kebijakan layanan *e-Government* melalui *website Smart City* kota Palopo, sehingga dengan adanya pemberian tugas dan tanggung jawab yang terstruktur dengan baik diharapkan menjadikan layanan *E-Government* di *website Smart City* Kota Palopo dapat melayani kebutuhan masyarakat secara efisien.

### **3.5. Faktor Penghambat Dan Upaya Yang Dilakukan Dalam Implementasi Layanan *E-Government* Melalui *Website Smart City* Kota Palopo**

Dalam pelaksanaan suatu rencana program yang dijalankan oleh pemerintah tidak akan selalu berjalan lancar sesuai dengan apa yang telah diharapkan. Pelayanan online melalui aplikasi Medan *Smart City* yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan terdapat beberapa faktor penghambat yaitu masih belum optimalnya koordinasi yang dilakukan pihak-pihak pelaksana dan mitra layanan *Smart City* menyebabkan tim IT mengalami hambatan dalam menjalankan dan mengembangkan program layanan pada *website Smart City* kota Palopo, masih dibutuhkan ketersediaan computer, jaringan internet, ruangan rapat dan fasilitas lainnya dalam hal mendukung kegiatan pengelolaan dan pengembangan layanan *e-Government* pada *website Smart City* kota Palopo, dan alokasi anggaran dalam pelaksanaan *Smart City* di kota Palopo masih kecil dan belum banyak di upayakan hal ini dapat mempengaruhi pengimplementasian kebijakan layanan *e-government* melalui *website Smart City* Kota Palopo. Selain itu, Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam implementasi kebijakan layanan *E-government* melalui *website Smart City* Kota Palopo adalah Pengembangan Infrastruktur Pendukung merujuk pada proses membangun semua elemen teknologi dan organisasi yang diperlukan untuk mendukung dan mengoperasikan layanan pemerintah elektronik (*e-Government*) melalui *platform website Smart City* di Kota Palopo. Pengembangan infrastruktur pendukung ini bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang memadai dan efisien untuk menyelenggarakan layanan *e-government*, yang dapat meningkatkan aksesibilitas, keterbukaan, dan efektivitas pemerintah dalam berinteraksi dengan

masyarakat, Menyusun rencana aksi merupakan arah atau tindakan yang diambil oleh pemerintah Daerah dalam menjamin keberlanjutan sebuah program *Smart City* sehingga pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik dan berkelanjutan. Adapun, kelembagaan merupakan perangkat non-fisik dari sisi pengelola kota yang bertujuan untuk mengatur pembagian peran dalam pelaksanaan *Smart City* Daerah. Rencana aksi dalam pengembangan kebijakan dan kelembagaan ini berperan sebagai acuan dalam penyelenggaraan program dan kegiatan *Smart City* di Kota Palopo, dan meningkatkan koordinasi rutin dan kerja sama guna mencapai kerja sama yang baik antara seluruh pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan agar semua kegiatan dan strategi yang dibuat dapat berjalan dengan baik dengan melaksanakan koordinasi rutin dengan seluruh pihak seperti pemerintah kota dengan tim pelaksana *Smart City* Kota Palopo.

### **3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Persamaan temuan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini yaitu mengkaji mengenai kebijakan yang telah dibuat untuk menerapkan sistem informasi terbuka berbasis aplikasi dan website dalam rangka mencapai *Smart City* yang berdasarkan pada kemajuan teknologi. Sistem informasi layana publik dibuat secara resmi oleh pemerintah guna pemenuhan kebutuhan dan memberikan pelayanan informasi publik dengan keterbukaan data dan informasi yang dapat diakses dengan sederhana, mudah, cepat, dan biaya yang murah oleh seluruh lapisan masyarakat agar terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan data yang telah diperoleh dan dianalisis selama melakukan penelitian di lapangan, serta berdasarkan operasionalisasi fokus penelitian dengan berpedoman pada Teori implementasi kebijakan Edward III yang menyatakan yang menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan yaitu faktor Komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Dimana, sudah adanya komunikasi yang baik antara pemberi kebijakan dan pelaksana kebijakan sehingga implementasi dapat berjalan. sumber daya manusia sudah terpenuhi, infrastruktur pendukung belum memadai dan infrastruktur anggaran yang masih minim untuk dapat mengimplementasikan kebijakan ini, sikap pelaksana yang telah menunjukkan komitmen dan konsistensinya dalam pengimplementasian kebijakan ini, dan telah terbentuk dengan baik dilihat dari kejelasan pembagian tugas antar pelaksana dan adanya standart operasional pelaksanaan dalam pengimplementasian kebijakan Serta faktor hambatan yaitu Belum optimalnya koordinasi teknis antara pihak-pihak penyedia layanan sehingga mengambat penyediaan layanan informasi publik dalam website *Smart City* kota Palopo, Infrastruktur yang masih perlu dikembangkan baik Infrastruktur fisik maupun digital, dan Alokasi anggaran untuk implementasi program *Smart City* masih kecil dan belum banyak di upayakan

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yaitu waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu dinas saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat (Cresswell, 2018).

**Arah Masa Depan Penelitian (future work).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan padalokasi serupa berkaitan dengan perwujudan konsep *Smart City* yang merupakan transisi untuk mengubah sudut pandang kota dengan model konvensional..

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota palopo beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2016. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Edisi Revisi, Bandung : Alfabeta.
- Borsekova, K., Koróný, S., Vaňová, A., & Vitálišová, K. (2018). Functionality 19 Between The Size And Indicators Of Smart Cities: A Research Challenge With Policy Implications. *Cities*, 78,17–26. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2018.03.010>
- Caragliu, A., Del Bo, C., & Nijkamp, P. (2011). Smart Cities In Europe. *Journal Of Urban Technology*, 18(2), 65–82.
- Creswell, J. W. (2015). *Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. New Jersey, United States of America: Pearson Education.
- Richardus Eko Indrajit. (2002). *Electronic government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*.
- Lestari, F. S. (2021). *Pelaksanaan Program Smart City Dalam Meningkatkan Layanan Publik Studi Kasus Operation Room di Kota Makassar= Implementation of Smart City Program in Improving Public Services Operation Room Case Study in Makassar City* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin). <http://repository.unhas.ac.id:443/id/eprint/17901>
- Maharani, A. (2019). *Implementasi Kebijakan Smart City Untuk Memajukan Pariwisata Di Kabupaten Purwakarta. Jurusan Politik Dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang.* <http://lib.unnes.ac.id/id/eprint/34067>
- Neuman, W. Lawrence. 2006. *Social Reseach Method: Qualitative and Quantitative Approach*. USA: University of Wisconsin. Page 227-234
- Praharaj, S., & Han, H. (2019). Cutting Through The Clutter Of Smart City Definitions: A Reading Into The Smart City Perceptions In India. *City, Culture And Society*, 18. <https://doi.org/10.1016/j.ccs.2019.05.005>
- Sangaji, M. S. J., Noor, P. Z. P., & Navasari, S. (2021). Analisis Kebijakan Jakarta Smart City Menuju Masyarakat Madani. *Journal of Government Insight*, 1(2), 62-75. <https://doi.org/10.47030/jgi.v1i2.306>
- Simangunsong, F. (2016). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Sholeh, C. (2019). *Inovasi Kebijakan Smart City di Kota Bandung [Doctoral Dissertation]*. Universitas Pasundan. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/39672>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tampubolon, T. B. (2022). *Efektivitas Aplikasi Medan Smart City Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Kota Medan Provinsi Sumatera Utara* (Doctoral Dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri). <http://eprints.ipdn.ac.id/9944/1/jurnal%20skripsi%20todo.pdf>
- Zulfadli, M. (2019). *Inovasi Pelayanan Berbasis Smart City Di Kota Makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar.* <https://digilib.unismuh.ac.id/dokumen/detail/5938/>