

**PENERAPAN SMART GOVERNANCE DALAM KONSEP SMART CITY PADA
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SAMARINDA SEBERANG
KOTA SAMARINDA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

Kristian Panorangan Hasibuan
Prodi Studi Kebijakan Publik
Fakultas Politik Pemerintahan IPDN
Email: kristian.panoranganhsb@gmail.com

Dosen Pembimbing: Dr. Drs. Sarwani, M. Ag.

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The implementation of Smart Governance in the Smart city concept in public services at the Samarinda Seberang Sub-district office in Samarinda City has been implemented and is well implemented, but still has several inhibiting factors in its implementation. **Purpose:** The purpose of this research is to find out the application of Smart Governance in the Smart City concept in public services at the Samarinda Seberang District Office in Samarinda City. **Method:** This research uses a qualitative descriptive writing method. Data collection techniques are observation, interviews, and documentation. In writing this thesis using two main theories, the first theory is implementation theory according to George C Edwards III (1980) in Subarsono (2005: 90), there are four variables that have an influence in achieving successful policy implementation, namely communication, resources, disposition or attitudes, and bureaucratic structure. The second theory used in this writing is the Smart Governance theory according to Boyd Cohen in Rahmatullah (2021) which consists of Enabling supply & demand side policies, Transparency & open data, and ICT & E-Gov. **Result:** The results showed that the application of Smart Governance in the concept of Smart city in public services at the Samarinda Seberang Subdistrict office in Samarinda City with the Subdistrict digitalization program has been running well supported by the Samarinda SANTER application and the existence of a Digital Subdistrict room which can be a support in achieving the success of implementing Smart Governance in public services at the Samarinda Seberang Subdistrict office in Samarinda City so that it can help the efficiency of services provided to the community. **Conclusion:** The implementation of Smart Governance in the Smart city concept in public services at the Samarinda Seberang Sub-district office in Samarinda City has generally gone well. Of the seven dimensions according to the implementation theory according to George C Edwards III (1980) in Subarsono (2005: 90) and the Smart Governance theory according to Boyd Cohen in Rahmatullah (2021), four dimensions, namely attitudes, bureaucratic structures, enabling supply & demand side policies, and transparency & open data, have been running well and support the implementation of Smart Governance in public services at the Samarinda Seberang District Office in Samarinda City.*

Keywords: *implementation, public services, smart governance*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penerapan *Smart Governance* dalam konsep *Smart city* pada pelayanan publik di kantor Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda sudah diterapkan dan terlaksana dengan baik namun masih memiliki beberapa faktor penghambat

dalam pelaksanaannya. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *Smart Governance* dalam konsep *Smart City* pada pelayanan publik di kantor Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penulisan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penulisan skripsi ini menggunakan dua teori utama yaitu teori pertama adalah teori implementasi menurut George C Edwards III (1980) dalam Subarsono (2005:90), terdapat empat variabel yang memiliki pengaruh dalam mencapai keberhasilan implementasi kebijakan yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi atau sikap, dan struktur birokrasi. Teori kedua yang digunakan pada penulisan ini adalah teori *Smart Governance* menurut Boyd Cohen dalam Rahmatullah (2021) yang terdiri dari *Enabling supply & demand side policy*, *Transparency & open data*, serta *ICT & E-Gov*. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan penerapan *Smart Governance* dalam konsep *Smart city* pada pelayanan publik di kantor Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda dengan program digitalisasi Kecamatan sudah berjalan dengan baik dengan didukung oleh aplikasi Samarinda SANTER serta dengan adanya ruang Kecamatan Digital yang dapat menjadi pendukung dalam mencapai keberhasilan penerapan *Smart Governance* pada pelayanan publik di kantor Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda sehingga dapat membantu efisiensi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. **Kesimpulan:** Penerapan *Smart Governance* dalam konsep *Smart city* pada pelayanan publik di kantor Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda secara umum sudah berjalan dengan baik. Dari tujuh dimensi menurut teori implementasi menurut George C Edwards III (1980) dalam Subarsono (2005:90) dan teori *Smart Governance* menurut Boyd Cohen dalam Rahmatullah (2021), empat dimensi yaitu sikap, struktur birokrasi, *Enabling supply & demand side policy*, serta *Transparency & open data* sudah berjalan dengan baik serta mendukung penerapan *Smart Governance* pada pelayanan publik di kantor Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda.

Kata kunci: penerapan, pelayanan publik, smart governance

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman, maka perkembangan teknologi informasi juga semakin meningkat. Hal ini tentu diperlukan oleh masyarakat untuk menjangkau informasi yang akurat dan cepat (Prabowo et al., 2021). Kemajuan teknologi informasi 4.0 telah memiliki dampak yang cukup signifikan bagi kepentingan masyarakat, bukan hanya itu saja perkembangan teknologi ini juga berdampak pada sistem kinerja pemerintah dalam segala bidang (Setio Hadi, 2018). Salah satunya adalah bidang yang menyangkut terkait pelayanan pemerintah kepada masyarakat, sehingga dengan adanya sentuhan teknologi informasi dapat mempermudah pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi ini diharapkan dapat membangun rasa saling percaya di era baru dalam sistem pemerintahan di Indonesia (Kintan Farrasati & Murwendah, 2020).

Berdasarkan Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* merupakan salah satu kebijakan pemerintah dalam mendukung realisasi *e-government*. Hal ini memiliki tujuan untuk memperbaiki mutu pelayanan yang diberikan bagi masyarakat dalam mewujudkan *good governance*.

Smart City adalah sebuah kota yang menggabungkan konsep digital, natural dan sosial sehingga terbentuknya peningkatan ekonomi, infrastruktur kota yang lebih baik, lingkungan yang

bersahabat, transportasi dan kehidupan yang lebih nyaman (H.Hasan Gafar, 2023). *Smart Governance* merupakan konsep yang terdapat pada *Smart City* yang berfokus pada prinsip *good governance* (Astomo, 2014). Menurut Scytl (2015) bahwa *Smart Governance* merupakan indikator penting dalam mewujudkan kota pintar (Annisah, 2017). Kota pintar ialah suatu konsep yang memanfaatkan teknologi *Internet of Things* (IoT) yang kemudian dikombinasikan dengan teknologi informasi dan komunikasi (Ardhana, 2024). Kota pintar bertujuan untuk menciptakan pembangunan perkotaan yang berkelanjutan (Wahyuni & Fitriati, 2021). Ditinjau melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) bahwa instansi pemerintah memiliki kewajiban mengimplementasikan SPBE atau yang biasanya disebut dengan *e-government*. Tujuan dari penerapan SPBE ini adalah suatu cara untuk meningkatkan kinerja pemerintah menjadi lebih efisien dan efektif agar dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik.

Salah satu kota yang telah mengimplemetasikan konsep *Smart City* ialah Kota Samarinda, hal ini telah tertuang pada Peraturan Walikota Samarinda Nomor 8 Tahun 2018 tentang *Masterplan Samarinda Smart City* di Kota Samarinda. Konsep kota pintar telah diusulkan untuk memecahkan masalah perkotaan (Syalianda & Kusumastuti, 2021). Dalam implementasi *Smart City*, salah satu tantangan utama adalah kesiapan infrastruktur digital dan SDM lokal (Utomo & Hariadi, 2016). Kota Samarinda merupakan Ibu Kota Provinsi Kalimantan Timur. Berdasarkan hal tersebut, Kota Samarinda merupakan Kota yang memiliki angka jumlah penduduk tertinggi dalam jangka Tahun 2022-2024. Sebagai mana yang diatur Peraturan Walikota Samarinda Nomor 8 Tahun 2018 tentang *Masterplan Samarinda Smart City* di Kota Samarinda yang didalamnya memuat 6 dimensi *Smart City* yaitu pengelolaan *Smart Governance* (pemerintahan yang cerdas), inovasi pemasaran *Smart Branding* (daerah yang cerdas), ekonomi Cerdas (*Smart Economy*), *Smart Living* (kehidupan cerdas), *Smart Society* (masyarakat yang cerdas), *Smart Environment* (lingkungan hidup yang cerdas). Pada enam indikator tersebut mendasari dalam meningkatkan pelayanan publik dan Kota Samarinda yang lebih maju. Dalam penelitian ini, penulis memberikan fokus kepada salah satu indikator *Smart City* yakni pada pelaksanaan *Smart Governance* dalam program Samarinda *Smart City*.

Pelaksanaan *Smart Governance* oleh pemerintah kota Samarinda telah menerapkan program digitalisasi Kecamatan dan Kelurahan yang diintegrasikan dengan aplikasi Samarinda SANTER (satu aplikasi terintegrasi), Satu Kecamatan yang akan menjadi pilot project adalah Kecamatan Samarinda Seberang yang sebelumnya Kecamatan Samarinda Seberang hanya melakukan pelayanan lebih sering dengan tatap muka namun dengan adanya kebijakan ini pelayanan dapat dilakukan dengan lebih efisien melalui media online (Ezra Hafasy, 2021). Upaya digitalisasi untuk mempermudah akses pelayanan kepada masyarakat dan bagi masyarakat. Salah satu fokus utama layanan ini yaitu pengimplementasian ruang layanan digital dengan standar tinggi yang dimana ruang layanan tersebut di dukung oleh teknologi terkini yang memungkinkan masyarakat dapat melakukan berbagai proses administrasi secara mandiri, sehingga masyarakat tidak perlu lagi menunggu antrian panjang untuk mendapatkan pelayanan. Dalam program tersebut, masyarakat dapat mengurus berbagai kebutuhan pelayanan melalui aplikasi Samarinda Santer seperti: pembuatan KTP, pengurusan surat kelahiran, pengurusan surat kematian, pendaftaran penduduk, ijin menggunakan tanah negara (IMTN).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Kota Samarinda mengambil kesempatan dengan membuat program dan mengimplementasikan inovasi baru yang diciptakan sejalan dengan kondisi dan situasi kota yakni dengan program *Smart City* sebagaimana dalam Peraturan Walikota Samarinda Nomor 18 tahun 2018 mengenai penyelenggaraan *Smart City* yang didalamnya memuat 6 dimensi *Smart City* yaitu pengelolaan *Smart Governance* (pemerintahan yang cerdas), inovasi pemasaran *Smart Branding* (daerah yang cerdas), ekonomi Cerdas (*Smart Economy*), *Smart Living* (kehidupan cerdas), *Smart Society* (masyarakat yang cerdas), *Smart Environment* (lingkungan hidup yang cerdas). Pada enam indikator tersebut mendasari dalam meningkatkan pelayanan publik dan Kota Samarinda yang lebih maju. Dalam penelitian ini, penulis memberikan fokus kepada salah satu indikator *Smart City* yakni pada pelaksanaan *Smart Governance* dalam program Samarinda *Smart City*.

Pelaksanaan *Smart Governance* dalam konsep *Smart City* pada pelayanan publik di kantor Kecamatan Samarinda Seberang terkait dengan adanya program digitalisasi Kecamatan masih terdapat beberapa hambatan dan belum optimal karena beberapa faktor yang tidak sesuai dalam proses pelaksanaannya seperti kurangnya pemahaman baik dari masyarakat maupun beberapa pegawai yang melaksanakan program tersebut masih belum memahami terkait pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem pelayanan publik berbasis online yang menyebabkan implementasi *Smart Governance* belum berjalan dengan baik, serta infrastruktur teknologi komunikasi yang belum maksimal dan belum merata.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan pelaksanaan smart governance dalam konteks *Smart City*. Penelitian pertama oleh Rahmaniar (2021) berjudul Implementasi *Smart Governance* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Tomohon Provinsi Sulawesi Utara menemukan bahwa proses penerapan *Smart Governance* di Kota Tomohon untuk meningkatkan pelayanan publik berjalan dengan baik dengan adanya berbagai inovasi dari pemerintah yang mendukung penerapannya seperti *call center 112*, *command center*, dan wifi gratis di setiap Kelurahan. Penelitian kedua oleh Seftyana et al. (2022) berjudul Implementasi Smart Governance Dalam Mewujudkan Layanan Publik Yang Terintegrasi di Kota Banda Aceh menemukan bahwa proses implementasi *Smart Governance* untuk menciptakan layanan publik yang telah terintegrasi di Kota Banda Aceh belum berjalan maksimal. Penelitian ketiga oleh Karmita (2022) berjudul Penerapan *Smart Governance* Dalam Pengembangan Konsep *Smart City* Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bogor Provinsi Jawa Barat, penelitian ini menemukan bahwa penerapan *Smart Governance* di Diskominfo Kota Bogor yang dalam hal ini merupakan bagian dari penyelenggaranya telah diterapkan dengan cukup baik. Namun, masih diperlukan sedikit perbaikan agar penerapan *Smart Governance* dapat berjalan dengan maksimal. Penelitian keempat oleh Affandi et al. (2023) yang berjudul Analisis *Smart Governance* di Kota Makassar menemukan bahwa pelaksanaan *Smart Governance* di Kota Makassar belum berjalan secara maksimal yang dinilai melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi secara cerdas, pengambilan keputusan yang cerdas, partisipasi dan kolaborasi cerdas, dan administrasi cerdas.

Penelitian kelima oleh Triyanto et al. (2024) dengan judul Analisis Penerapan *Smart Governance* di Kota Semarang menemukan bahwa partisipasi masyarakat terkait pengambilan keputusan secara online ataupun secara langsung belum berjalan secara maksimal, akan tetapi dengan terlaksananya beberapa indikator seperti transparansi dan peningkatan kualitas layanan publik, penerapan *Smart Governance* sudah dinilai berjalan cukup efektif.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Perbedaan penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian terdahulu yakni lokus serta data primer dan sekunder yang didapatkan. Pada penelitian ini, penulis menggunakan dua teori dalam membantu penulis untuk menilai keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Teori pertama adalah teori implementasi yang berbeda dari lima penelitian sebelumnya yaitu teori implementasi menurut George C Edwards III (1980) dalam Subarsono (2005:90), terdapat empat variabel yang memiliki pengaruh dalam mencapai keberhasilan implementasi kebijakan yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi atau sikap, dan struktur birokrasi. Teori kedua yang digunakan pada penelitian ini adalah teori *Smart Governance* menurut Boyd Cohen dalam Rahmatullah (2021) yang terdiri dari *Enabling supply & demand side policy, Transparency & open data*, serta *ICT & E-Gov*.

1.5. Tujuan

Tujuan penelitian ini difokuskan terkait sasaran yang akan dicapai oleh penulis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai bagaimana penerapan *Smart Governance* dalam konsep *Smart City* pada pelayanan publik di kantor Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur.

II. METODE

Penelitian yang dilakukan oleh penulis kali ini menggunakan pendekatan kualitatif serta dengan menggunakan metode deskriptif yang bertujuan untuk memahami lebih dalam terkait fenomena yang dihadapi oleh objek penelitian yang dilakukan secara keseluruhan dengan cara menggambarannya dalam bentuk kata-kata dalam suatu konteks alamiah serta dengan memanfaatkan metode-metode ilmiah (Mulyadi, 2019). Data yang didapatkan oleh penulis menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder yang diharapkan mampu menyampaikan data yang dibutuhkan secara jelas (Rijali, 2018). Selanjutnya teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini, penulis menggunakan dua teori dalam membantu penulis untuk menilai keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Teori pertama adalah teori implementasi menurut George C Edwards III (1980) dalam Subarsono (2005:90), terdapat empat variabel yang memiliki pengaruh dalam mencapai keberhasilan implementasi kebijakan yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi atau sikap, dan struktur birokrasi. Teori kedua yang digunakan pada penelitian ini adalah teori *Smart Governance* menurut Boyd Cohen dalam Rahmatullah (2021) yang terdiri dari *Enabling supply & demand side policy, Transparency & open data*, serta *ICT & E-Gov*.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis yang penulis lakukan ditujukan untuk menjawab terkait dengan rumusan masalah mengenai bagaimana penerapan *Smart Governance* dalam konsep *Smart City* pada pelayanan publik di kantor Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, serta kendala apa yang dihadapi dalam menerapkan *Smart Governance* pada pelayanan publik di kantor Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda.

3.1. Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu dimensi penting dalam upaya penerapan *Smart Governance*. Komunikasi yang efektif antara pemerintah dengan masyarakat merupakan kunci dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif, transparan, dan partisipatif (Handoyo, 2010). Sehingga terdapat dua indikator yang menjadi fokus penulis yaitu koordinasi antar anggota organisasi dan sosialisasi dengan sasaran ataupun pelaksana program.

a) Koordinasi Antar Anggota Organisasi

Koordinasi dan komunikasi adalah dua hal penting yang tidak terpisahkan, koordinasi dan komunikasi dapat menjadi urat nadi dalam sebuah organisasi yang melaksanakan suatu program atau kegiatan yang dapat membantu sebuah organisasi dalam mencapai dan mewujudkan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Penerapan *Smart Governance* di kantor Kecamatan Samarinda Seberang dalam rangka peningkatan pelayanan publik sejauh ini sudah berjalan dengan baik dengan memberikan dampak secara langsung yang dapat dirasakan oleh masyarakat umum. Berkaitan dengan penerapan *Smart Governance* di kantor Kecamatan Samarinda Seberang dalam mencapai komunikasi yang baik, komunikasi dan koordinasi yang dilakukan oleh Kecamatan Samarinda Seberang dengan pegawai dan perangkat daerah lainnya sudah berjalan cukup baik.

b) Sosialisasi dengan Sasaran ataupun Pelaksana Program

Sosialisasi merupakan salah satu elemen penting dalam sebuah proses penerapan suatu kebijakan atau program, terutama dalam konteks penerapan *Smart Governance*. Dalam konteks *Smart Governance*, sosialisasi bukan hanya berfungsi sebagai sarana komunikasi satu arah, tetapi juga sebagai proses interaktif untuk membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat. Terkait dengan sosialisasi program kepada sasaran program di kantor Kecamatan Samarinda Seberang masih terdapat beberapa golongan masyarakat yang belum mengetahui sistem layanan publik berbasis digital. Artinya untuk indikator sosialisasi menunjukkan hasil yang belum maksimal, meskipun pada proses penerapannya yang sudah berjalan dengan baik dan sebagian besar masyarakat sudah mengetahui tentang sistem pelayanan yang berbasis digital atau online.

3.2. Sumber Daya

Kebijakan yang berlaku harus ditopang dan didukung oleh berbagai macam sumber daya, baik sumber daya manusia maupun sumber daya non-manusia (Labolo & Indrayani, 2019). Di kantor Kecamatan Samarinda Seberang, kapabilitas SDM sangat menentukan keberhasilan

suatu transformasi pelayanan publik berbasis digital dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, mulai dari tahap pengelolaan sistem informasi hingga pada pemberian layanan kepada masyarakat. Sumber daya manusia di kantor Kecamatan Samarinda Seberang terutama pegawai yang bertugas langsung dalam menerapkan layanan berbasis digital masih memiliki kekurangan khususnya terkait pemahaman dalam pemanfaatan teknologi sehingga masih belum mampu memenuhi kebutuhan spesifik terkait inovasi teknologi yang terus berkembang sehingga pada indikator ini belum tercapai secara maksimal.

3.3. Sikap

Sikap merupakan salah satu elemen penting guna mencapai keberhasilan penerapan *Smart Governance* di kantor Kecamatan Samarinda Seberang. Sikap dan upaya penerapan *Smart Governance* dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Samarinda Seberang sudah berjalan cukup efektif dan efisien sehingga motivasi pegawai dalam mendukung program tersebut terus mengalami peningkatan. Hal ini dapat menjadi modal utama dalam kesiapan pihak kantor Kecamatan Samarinda Seberang dalam mendukung penerapan *Smart Governance* sehingga pelayanan publik di kantor Kecamatan Samarinda Seberang menjadi lebih efektif, efisien, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

3.4. Struktur Birokrasi

Dalam teori implementasi kebijakan, struktur birokrasi memainkan peranan penting yang menjadi kerangka organisasi dalam menentukan efektifitas dari pelaksanaan suatu kebijakan (Siregar, 2016). Keberhasilan penerapan *Smart Governance* di kantor Kecamatan Samarinda Seberang, sangat bergantung pada kejelasan pemberian tugas dan wewenang, sebagian besar tugas dan wewenang sudah didistribusikan sesuai dengan jabatan dan tanggung jawab masing-masing pegawai.

3.5. Enabling Supply & Demand Side Policy

Enabling supply & demand side policy merupakan pendekatan kebijakan yang bertujuan untuk menciptakan ekosistem yang dapat mendukung inovasi digital baik dari sisi penyedia (*supply side*) maupun pengguna (*demand side*). Dalam konteks *Smart Governance*, kebijakan ini mencakup program, mekanisme, dan regulasi yang mendorong pengembangan infrastruktur teknologi, peningkatan akses dan keterampilan digital, serta adopsi teknologi oleh masyarakat (Arthawati & Mevlanillah, 2023). Untuk mengetahui terkait adanya kebijakan pemerintah yang mengatur penerapan *Smart Governance* tersebut, maka terdapat dua indikator yang menjadi fokus penelitian tersebut, yaitu:

a) Kebijakan yang mendukung inovasi digital

Kesiapan *Smart Governance* tentu tidak akan pernah terlepas dari adanya legalitas ataupun peraturan yang mengatur. Oleh sebab itu, diperlukan adanya perlindungan secara hukum agar keberlangsungan penerapan suatu program khususnya penerapan *Smart Governance* dapat terjamin secara hukum. Perangkat hukum biasanya yang terdiri dari beberapa peraturan yang berjenjang yang berhubungan dengan penerapan *Smart Governance* dari peraturan presiden hingga peraturan walikota seperti Peraturan

Walikota Samarinda Nomor 8 Tahun 2018 Tentang *Master Plan Samarinda Smart City*. Peraturan tersebut menjadi pedoman dalam penerapan *Smart Governance* atau SPBE mulai dari peraturan tingkat pusat hingga ke peraturan tingkat daerah.

b) Kemudahan Menggunakan Layanan

Dalam konteks *Smart Governance*, indikator kemudahan menggunakan layanan ini menggambarkan bagaimana usaha pemerintah dalam menyediakan sistem yang ramah pengguna (*user-friendly*). Fenomena yang penulis temukan terkait kemudahan yang diperoleh oleh setiap individu baik masyarakat maupun pegawai kantor Kecamatan dari hasil penerapan *Smart Governance* pada pelayanan publik yang berbasis digital di kantor Kecamatan Samarinda Seberang yaitu proses pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat sehingga dapat menciptakan sistem pelayanan yang lebih praktis untuk mewujudkan prinsip pelayanan yang efektif dan efisien.

3.6. Transparency & Open Data

Transparency & open data merupakan dimensi yang memiliki prinsip dengan menekankan pada keterbukaan akses informasi dan kemudahan dalam memperoleh atau mengakses data ataupun informasi (Yusanti et al., 2023). Terdapat dua indikator yang berhubungan dengan *Transparency & open data*, yaitu:

a) Keterbukaan Data

Keterbukaan data dalam penerapan *Smart Governance* adalah prinsip yang berorientasi pada efisiensi, transparansi, serta kemudahan dalam mengakses informasi publik. Fenomena yang penulis temukan bahwa pemerintah khususnya pihak Kecamatan Samarinda Seberang telah menyediakan berbagai wadah untuk memberikan informasi dari berbagai aspek secara transparansi yaitu dengan memanfaatkan media sosial. Kecamatan Samarinda Seberang memiliki upaya untuk mengelola informasi secara efektif dan menyampaikannya kepada publik. Informasi tersebut dapat disampaikan melalui media sosial seperti *facebook*, *youtube*, dan *instagram*, serta pihak Kecamatan juga telah menyediakan *link website* yang dapat diakses dengan mudah oleh setiap kalangan masyarakat.

b) Partisipasi Masyarakat

Dalam konteks penerapan *Smart Governance*, keikutsertaan masyarakat dalam memberikan kontribusi juga difasilitasi melalui platform digital, seperti aplikasi, media sosial, situs website, serta forum daring yang memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memberikan masukan, melaporkan masalah, atau menyampaikan aspirasi langsung kepada pemerintah selaku penyedia layanan. Pihak Kecamatan Samarinda Seberang telah melibatkan masyarakat bukan hanya sebagai penerima kebijakan melainkan masyarakat juga diberikan kesempatan untuk menilai proses penerapan *Smart Governance* yang dapat dilihat dari peningkatan nilai survei kepuasan masyarakat (SKM) yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi program penerapan *Smart Governance* dalam memberikan layanan publik berbasis digital di kantor Kecamatan Samarinda Seberang.

3.7. *Information and Communication Technology (ICT) & E-Government*

Dalam konsep *Smart Governance*, pemanfaatan *Information and Communication Technology (ICT)* dan implementasi *E-Government* menjadi elemen yang fundamental dengan tujuan untuk mewujudkan sistem layanan publik yang lebih efektif dan efisien, transparan, serta akuntabel dan dapat dipertanggungjawabkan (Pitono & Kartiwi, 2016). Sejalan dengan penelitian Scholl & Alawadhi (2016), penerapan ICT dalam pelayanan publik mendukung efisiensi dan efektifitas administrasi di lingkungan pemerintahan. Berikut merupakan beberapa indikator yang berkaitan dengan *ICT & E-Gov* :

a) **Penggunaan Teknologi Informasi**

Penggunaan teknologi informasi merupakan salah satu indikator penting yang dapat dijadikan standar pengukuran keberhasilan pencapaian penerapan konsep *Smart Governance*. Penggunaan teknologi informasi dalam menerapkan *Smart Governance* pada pelayanan publik di kantor Kecamatan Samarinda Seberang sudah berjalan dengan baik dengan tujuan utamanya yaitu mengurangi proses administrasi pelayanan umum atau pengurusan berkas secara tatap muka sehingga dapat memudahkan pegawai dalam melaksanakan tugasnya dan meningkatkan efisiensi dalam memberikan pelayanan publik.

b) **Ketersediaan Infrastruktur Digital**

Ketersediaan infrastruktur digital merupakan elemen yang dasar yang harus tersedia dalam penerapan *Smart Governance*. Infrastruktur digital ini biasanya meliputi perangkat lunak (*software*), perangkat keras (*hardware*), dan jaringan internet, serta fasilitas-fasilitas pendukung lainnya. Fenomena yang penulis temukan terkait ketersediaan infrastruktur digital dalam menerapkan *Smart Governance* pada pelayanan publik berbasis digital sudah berjalan dengan cukup baik hanya saja belum dapat dimaksimalkan dikarenakan masih terdapat beberapa kendala terkait infrastruktur jaringan internet yang masih mengalami gangguan yang menjadi penghambat dalam menerapkan *Smart Governance* pada pelayanan publik di kantor Kecamatan Samarinda Seberang.

3.8. **Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Penelitian ini menjelaskan sejauh mana penerapan *Smart Governance* dalam konsep *Smart City* pada pelayanan publik di kantor Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda yang menggunakan dua teori utama yaitu teori implementasi menurut George C Edwards III (1980) dalam Subarsono (2005:90) dan teori *Smart Governance* menurut Boyd Cohen dalam Rahmatullah (2021) yang berbeda dengan penelitian lainnya. Menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif pada lokus penelitian di kantor Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda yang belum pernah diteliti oleh peneliti lainnya. Penerapan *Smart Governance* memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Penulis menemukan temuan penting yakni dalam pelaksanaan *Smart Governance* di berbagai daerah atau wilayah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang pesat guna meningkatkan pelayanan publik. Sama halnya dengan temuan Rahmaniari (2021) bahwa penerapan *Smart Governance* didukung dengan adanya berbagai inovasi dari pemerintah yang

mendukung penerapannya seperti *call center 112*, *command center*, dan wifi gratis di setiap Kelurahan. Implementasi *Smart Governance* ini masih memiliki beberapa kekurangan diantaranya sumber daya Manusia (SDM) yang kurang memadai, layaknya temuan dari Seftyana et al. (2022) pada penelitiannya proses implementasi *Smart Governance* untuk menciptakan layanan publik yang telah terintegrasi belum berjalan maksimal yaitu layanan pengaduan masyarakat berbasis online yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam memberikan aspirasi masih terdapat kekurangan pada pelaksanaannya yaitu sumber daya manusia atau operator pelaksana yang belum memadai. Berkaitan dengan sumber daya manusia yang perlu diperbaiki, Karmita (2022) juga menemukan dalam penelitiannya bahwa dalam penerapan *Smart Governance* perlu ada perbaikan terhadap sumber daya manusia dan pengenalan lebih luas kepada masyarakat. Berdasarkan penelitian oleh Affandi et al. (2023) tentang analisis *Smart Governance* dalam rangka meningkatkan pelayanan publik ditemukan bahwa partisipasi masyarakat sangat diperlukan dalam pelaksanaan *Smart Governance*. Hal ini sama dengan yang penulis temukan dalam penelitian ini yaitu masyarakat sebagai pendukung dalam implementasi kebijakan terutama pada penerapan *Smart Governance*.

Adanya *Smart Governance* juga diharapkan secara jangka panjang dapat meningkatkan pelayanan publik diberbagai daerah maupun wilayah di Indonesia, sehingga masyarakat dapat dengan mudah untuk mendapatkan pelayanan dengan memperbaiki kekurangan yang ditemukan dalam pelaksanaannya sebagai tolak ukur apakah daerah tersebut siap untuk pelaksanaan *Smart Governance* layaknya penelitian oleh Triyanto et al. (2024) yang menganalisis penerapan *Smart Governance* di Kota Semarang.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa penerapan *Smart Governance* dalam konsep *Smart City* pada pelayanan publik di kantor Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda secara umum sudah berjalan dengan baik dilihat dari hasil penelitian dengan menggunakan teori implementasi menurut George C Edwards III (1980) dalam Subarsono (2005:90) dan teori *Smart Governance* menurut Boyd Cohen dalam Rahmatullah (2021) yang memiliki tujuh dimensi yang menjadi tolak ukur keberhasilan penerapan suatu kebijakan. Fenomena yang penulis temukan terkait tujuh dimensi tersebut secara keseluruhan telah berjalan cukup baik namun masih ada beberapa aspek yang belum sepenuhnya optimal seperti, SDM yang belum memadai, gangguan jaringan internet, aplikasi yang belum optimal, serta sosialisasi terkait pelayanan publik berbasis digital belum terlaksana dengan baik, sehingga masih perlu dilakukan pelatihan dan sosialisasi secara berkala yang berkaitan dengan proses pelayanan publik berbasis digital.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu perangkat daerah kota saja yaitu kantor Kecamatan Samarinda Seberang yang dipilih sebagai model studi kasus yang dipilih karena waktu yang terbatas.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan penerapan *Smart Governance* pada pelayanan publik di kantor Kecamatan Samarinda Seberang untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis tujukan kepada Tuhan Yang Maha Esa, kedua orang tua penulis yang sepenuh kasih mendukung penulis dengan seluruh cintanya, keluarga, dan juga adik tercinta. Kepada Bapak Dosen Pembimbing, Bapak Dr. Drs. Sarwani, M.Ag dan seluruh sahabat yang mendukung penulis dengan doa-doa yang melangit sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

VI. DAFTAR PUSTAKA

a. BUKU-BUKU

Dewi, D. S. K. (2022). Kebijakan Publik Proses, Implementasi Dan Evaluasi.

Fitri Rahmadana, M., & dkk. 2020. Pelayanan Publik. Medan, Sumatera Utara, Indonesia: Yayasan Kita Menulis.

Hill, M., & Hupe, P. L. (2002). *Implementing Public Policy: Governance In Theory And In Practice*.

Kasmad, R. 2013. Studi Implementasi Kebijakan Publik. Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia: Kedai Aksara.

Maulida, S. 2014. Pelayanan Publik. Bandung, Jawa Barat, Indonesia: Cv. Indra Prahasta.

Subarsono. (2005). *Analisis Kebijakan Publik*.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*.

Suparman, U. 2020. Bagaimana Menganalisis Data Kualitatif. Bandarlampung, Lampung: Pusaka Media.

b. JURNAL

Affandi, A., Nawawi, J., & Syamsu, S. (2023). Analisis Smart Governance di Kota Makassar. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 285–303.

<https://doi.org/10.26618/kjap.v9i2.10833>

Annisah. (2017). Usulan Perencanaan Smart City : Smart Governance Pemerintah Daerah Kabupaten Mukomuko. *Jurnal Penelitian Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 8(1), 59–80. <https://media.neliti.com/media/publications/233812-usulan-perencanaan-smart-city-smart-gove-d5e8410f.pdf>

Ardhana, V. Y. P. (2024). Konsep Smart City Dalam Tata Kelola Pemerintahan Dan Pembangunan Berkelanjutan. *Journal of Computer Science and Information Technology*, 1(2), 69–74. <https://doi.org/10.59407/jcsit.v1i2.492>

Arthawati, S. N., & Mevlanillah, S. A. R. (2023). Pengembangan Masyarakat Melalui Penerapan Pengelolaan Kampung KB Untuk Meningkatkan Kualitas Hidup Masyarakat Desa Bale Kencana Kecamatan Mancak. *Peran Kepuasan Nasabah*

- Dalam Memediasi Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah*, 2(3), 310–324. <https://doi.org/10.53625/jabdi.v2i10.5201>
- Astomo, P. (2014). Penerapan Prinsip-Prinsip Pemerintahan Yang Baik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan (Good Governance Principles in Running Governance). *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, 64, 401–420. <https://jurnal.usk.ac.id/kanun/article/view/6038>
- Ezra Hafasy, D. (2021). *Implementasi Smart City Dalam Pelayanan Informasi Publik Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur*. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/9495>
- H.Hasan Gafar, I. (2023). Analisis Implementasi Kebijakan Smart City Di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah (Studi Kasus Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palu). *IPDN*, 1–23. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/16136>
- Handoyo, E. (2010). Kebijakan Publik. *Jurnal MEDTEK*, 2(3), 78–91. https://www.researchgate.net/profile/HadionWijoyo/publication/352560376_Kebijakan_Publik/links/60d0495892851ca3acb7b57e/Kebijakan-Publik.pdf
- Karmita, R. A. (2022). Penerapan Smart Governance Dalam Pengembangan Konsep Smart City Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bogor Provinsi Jawa Barat. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), 10–27. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Kintan Farrasati, N., & Murwendah. (2020). Smart Governance on Taxation: Tax Data Integration through Host-to-Host e-Invoices towards Collaborative Compliance in Indonesia. *2020 International Conference on ICT for Smart Society (ICISS)*, 1–8. <https://doi.org/10.1109/ICISS50791.2020.9307587>
- Labolo, M., & Indrayani, E. (2019). Bureaucratic Reform and The Challenge of Good Governance Implementation in Indonesia. *International Journal of Kybernology*, 3(2), 25–42. <https://doi.org/10.33701/ijok.v3i2.591>
- Mulyadi, M. (2019). Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 15(1), 128–138. <https://doi.org/10.17933/jskm.2011.150106>
- Pitono, A., & Kartiwi, K. (2016). Penguatan pemerintahan desa dan kelurahan menuju pembangunan berkelanjutan dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat. *Jurnal Politikologi*, 3(1), 27–37. <http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1434/1/505-Article%20Text-1283-1-10-20190522.pdf>

- Prabowo, H., Rowa, H., Madjid, U., & Johannes Ayu W. and Sinaga, O. (2021). Transformation of Licensing Governance in Facing the Industrial Revolution 4.0 at Bandung City. *Croatian International Relations Review*, 27(88), 223–237. <https://doi.org/10.2478/CIRR-2021-00011>
- Rahmaniar, T. (2021). Implementasi Smart Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Tomohon Provinsi Sulawesi Utara. *Ipdn*, 1999, 1–10. <http://eprints.ipdn.ac.id/8995/1/>
- Rahmatullah, A. F. (2021). Analisis Penggunaan Konsep Smart Governance dalam paradigma Smart City di Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur. *Ijd-Demos*, 3(2), 86–97. <https://doi.org/10.37950/ijd.v3i2.87>
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Scholl, H. J., & Alawadhi, S. (2016). Creating Smart Governance: The key to radical ICT overhaul at the City of Munich. *Information Polity*, 21(1), 21–42. <https://doi.org/10.3233/IP-150369>
- Seftyana, S., Idami, Z., & Afrijal. (2022). Implementasi Smart Governance Dalam Mewujudkan Layanan Publik Yang Terintegrasi Di Kota Banda Aceh. *Academia.Edu*, 7(November), 1–4. <https://jim.usk.ac.id/FISIP/article/view/22081>
- Setio Hadi, P. (2018). Penerapan Smart Governance Dalam Mewujudkan Banjarmasin Smart City Di Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Kota Banjarmasin. *IPDN*, 1–7. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/15781>
- Siregar, N. (2016). Menentukan Model Implementasi Kebijakan Dalam Menganalisis Penyelenggaraan Pelatihan Kepemimpinan Administrator (PKA). 15(1), 35–52. <https://bajangjournal.com/index.php/JISOS/article/view/3320>
- Syalianda, S. I., & Kusumastuti, R. D. (2021). Implementation of smart city concept: A case of Jakarta Smart City, Indonesia. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 716(1), 012128. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/716/1/012128>
- Triyanto, D., Kismartini, Purnaweni, H., & Luqman, Y. (2024). Analisis Penerapan Smart Governance di Kota Semarang. *Perspektif*, 13(2), 466–477. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i2.10817>
- Utomo, C. E. W., & Hariadi, M. (2016). Strategi Pembangunan Smart City dan Tantangannya bagi Masyarakat Kota. *Jurnal Strategi Dan Bisnis*, 4(2), 159–176. <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/79312>
- Wahyuni, F., & Fitriati, R. (2021). Why is the Application Programming Interface the

backbone of a Smart City? *Journal of Physics: Conference Series*, 1783(1), 012029.

<https://doi.org/10.1088/1742-6596/1783/1/012029>

Yusanti, S., Nurtiani, A. T., & Oktariana, R. (2023). Pengembangan media pasir kinetik dalam menstimulasi kemampuan logical thinking anak kelompok Adi TK Negeri 5 Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan*, 4(1), 5.

<https://jim.bbg.ac.id/pendidikan/article/view/806>

c. SUMBER LAINNYA

<https://samarindakota.bps.go.id/id/statistics-table/2/NDYwIzI=/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-kalimantan-timur.html> . Kota Samarinda Dalam Angka. Selasa, 01 Agustus 2024.

<https://pusaranmedia.com/read/25000/samarinda-seberang-jadi-pionir-kecamatan-digital> . Samarinda Seberang Jadi Pionir Kecamatan Digital. Selasa 01 Agustus 2024.

