

IMPLEMENTASI SMART GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH KOTA PALU PROVINSI SULAWESI TENGAH

Renhard Todapa

NPP. 32.0867

Asdaf Kota Palu, Provinsi Sulawesi Tengah

Program Studi Kebijakan Publik

Email: 32.0867@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dr. Romi Saputra, S.Sos, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Although the Palu City Government has issued Mayor Regulation Number 15 of 2021 on Smart City as an effort to establish digital-based governance, the implementation of smart governance in public service still faces various challenges. These include a lack of understanding among government agencies regarding the policy's substance, uneven technological infrastructure, low digital literacy among citizens, and limited competencies of public officials in managing digital services. **Purpose:** This study aims to analyze the implementation of smart governance in improving public services in Palu City. **Method:** The research employs a qualitative approach with data collection techniques including in-depth interviews, observation, and documentation. **Results:** The findings reveal that the implementation of smart governance in Palu City has made positive progress, particularly in terms of policy logic and policy environment. Supporting factors include the development of the Sangu Palu application, provision of free public Wi-Fi, and the creation of the digital public space at the City's Zero Point. However, significant obstacles remain, such as limited digital competence among civil servants, suboptimal inter-agency coordination, and gaps in infrastructure and digital literacy. The local government has responded to these issues through capacity building, collaboration with universities, and digital literacy programs at the subdistrict level. **Conclusion:** The implementation of smart governance in Palu City is considered fairly good, but it still requires improvements in human resources, infrastructure equalization, and citizen digital awareness. This study contributes to the formulation of locally contextualized and inclusive smart governance strategies.

Keywords: Smart Governance, Public Service, ICT Infrastructure

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Meskipun Pemerintah Kota Palu telah menerbitkan Peraturan Wali Kota Nomor 15 Tahun 2021 tentang Smart City sebagai upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan berbasis digital, namun implementasi smart governance dalam pelayanan publik masih menghadapi berbagai kendala. Beberapa di antaranya meliputi belum meratanya pemahaman antar-OPD terkait substansi kebijakan, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta keterbatasan kompetensi aparatur dalam mengelola layanan digital. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi smart governance dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Palu. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi smart governance di Kota Palu telah menunjukkan progres positif, terutama dalam aspek logika kebijakan dan lingkungan kebijakan. Aplikasi Sangu Palu, penyediaan Wi-Fi gratis, serta pengembangan kawasan Titik Nol menjadi faktor pendukung utama. Namun demikian, masih terdapat hambatan dalam hal kompetensi ASN, belum optimalnya koordinasi antarinstansi, serta keterbatasan infrastruktur dan literasi digital.

Pemerintah Kota Palu telah merespons hambatan ini melalui pelatihan SDM, kerja sama dengan perguruan tinggi, dan sosialisasi digital di tingkat kelurahan. **Kesimpulan:** Implementasi smart governance di Kota Palu berada dalam kategori cukup baik, namun masih membutuhkan penguatan sumber daya manusia, pemerataan infrastruktur, serta peningkatan literasi digital masyarakat. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam merumuskan strategi penguatan smart governance berbasis konteks lokal yang adaptif dan inklusif.

Kata Kunci: Smart Governance, Pelayanan Publik, Literasi Digital

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa dampak signifikan terhadap dinamika pemerintahan modern (Jacob et al:2025). ASN dituntut tidak hanya menguasai aspek teknis pekerjaan, tetapi juga memiliki kompetensi strategis dalam menjawab tantangan globalisasi dan implementasi teknologi digital (Valdivia& López: 2022). Pelayanan publik yang efisien merupakan salah satu indikator utama keberhasilan tata kelola pemerintahan modern. Dalam konteks ini, efisiensi bukan hanya sebatas pada penghematan anggaran, tetapi juga menyangkut kecepatan, ketepatan, dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap transparansi dan akuntabilitas, pemerintah dituntut untuk terus berinovasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang prima. Salah satu inovasi tersebut adalah penerapan smart governance yang merupakan bagian dari konsep kota cerdas (smart city), di mana teknologi informasi dan komunikasi (TIK) digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan dan partisipasi publik.

Kota Palu sebagai ibu kota Provinsi Sulawesi Tengah telah menunjukkan komitmennya terhadap transformasi digital melalui dikeluarkannya Peraturan Walikota Palu Nomor 15 Tahun 2021 tentang Smart City. Dalam regulasi ini, Kota Palu menetapkan enam dimensi pengembangan smart city, dengan fokus utama salah satunya pada smart governance atau tata kelola pemerintahan cerdas. Implementasi smart governance dilakukan antara lain melalui Aplikasi Sangu Palu, sebuah platform digital yang memfasilitasi layanan pengaduan masyarakat, bantuan sosial, pelayanan administrasi kelurahan, dan informasi publik.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya, implementasi smart governance di Kota Palu masih menghadapi berbagai tantangan. Kurangnya pemahaman dan koordinasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD), keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, serta infrastruktur teknologi yang belum merata menjadi hambatan signifikan dalam optimalisasi pelayanan publik berbasis digital. Hal ini menunjukkan adanya penurunan partisipasi dalam pengembangan kompetensi yang dapat berdampak pada rendahnya kinerja dan kualitas layanan publik (Eaton et al: 2022). Hal ini diperburuk dengan belum tersosialisasikannya master plan kota cerdas secara menyeluruh kepada stakeholder terkait, sehingga beberapa program kehilangan arah dan tujuan yang jelas.

Dengan jumlah penduduk yang mencapai 387.490 jiwa pada tahun 2023 dan penetrasi internet di Sulawesi Tengah yang telah mencapai 77,3% hasil ini diperoleh dari survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2022, potensi digitalisasi pelayanan publik di Kota Palu sangat besar. Namun kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa belum seluruh masyarakat dapat mengakses dan menikmati layanan digital secara merata. Oleh karena itu, penting dilakukan kajian terhadap implementasi smart governance yang tidak hanya menilai keberadaannya, tetapi juga sejauh mana kebijakan tersebut mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara nyata.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Meskipun Pemerintah Kota Palu telah menunjukkan komitmen terhadap transformasi digital melalui penerbitan Peraturan Walikota Palu Nomor 15 Tahun 2021 tentang Smart City, pada kenyataannya implementasi dari smart governance masih belum berjalan secara optimal. Secara normatif, kebijakan ini telah mengatur berbagai aspek penting terkait peningkatan pelayanan publik berbasis teknologi informasi, namun dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala yang menghambat pencapaian tujuan tersebut. Salah satu permasalahan utama terletak pada belum meratanya pemahaman aparatur pemerintah mengenai substansi kebijakan smart city, khususnya dimensi smart governance. Banyak instansi terkait belum sepenuhnya mengintegrasikan prinsip-prinsip tata kelola cerdas ke dalam operasional pelayanan publik sehari-hari.

Selain itu, terdapat kesenjangan antara potensi pemanfaatan teknologi informasi dengan kesiapan sumber daya manusia di lingkungan birokrasi. Keterbatasan kompetensi aparatur pemerintah, terutama di bidang teknologi informasi dan komunikasi, menjadi faktor penghambat dalam digitalisasi pelayanan. Meskipun perangkat digital seperti aplikasi Sangu Palu telah tersedia, namun tidak semua pegawai mampu mengoperasikan dan mengelola sistem tersebut secara efektif. Hal ini menyebabkan beberapa layanan publik digital belum dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat.

Lebih lanjut, dari sisi infrastruktur, akses internet dan fasilitas teknologi informasi belum merata di seluruh wilayah Kota Palu. Kondisi ini membuat sebagian masyarakat, terutama di daerah pinggiran, mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital yang disediakan oleh pemerintah. Ketimpangan ini menciptakan jurang digital antara kelompok masyarakat yang sudah melek teknologi dengan yang belum, sehingga tujuan pemerataan pelayanan publik melalui e-government belum sepenuhnya tercapai.

Kondisi tersebut diperparah dengan rendahnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan fitur layanan yang ada. Rendahnya tingkat pelibatan warga dalam sistem pengaduan publik serta minimnya pemanfaatan kanal digital untuk menyampaikan aspirasi menunjukkan bahwa interaksi dua arah yang menjadi ciri khas smart governance belum sepenuhnya terwujud. Hal ini menandakan adanya kesenjangan antara desain sistem digital yang ideal dengan perilaku dan budaya masyarakat yang masih terbatas dalam menggunakan teknologi untuk keperluan pelayanan publik.

Di sisi akademik, belum banyak penelitian yang secara khusus mengulas implementasi smart governance di daerah luar Pulau Jawa, termasuk Kota Palu. Padahal, konteks lokal seperti karakteristik masyarakat, kondisi geografis, serta kesiapan birokrasi sangat memengaruhi efektivitas penerapan konsep tersebut. Oleh karena itu, masih terdapat ruang yang cukup luas untuk melakukan kajian mendalam yang dapat menjawab pertanyaan: sejauh mana smart governance telah diimplementasikan dan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Palu.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu dalam konteks Smart Governance.

Penelitian pertama oleh Marifah dan Satlita (2020) yang berjudul "Agile Governance pada Jogja Smart Service dalam Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta". Hasil penelitian menunjukkan bahwa Jogja Smart Service (JSS) telah berhasil meningkatkan efisiensi pelayanan publik melalui sistem yang terintegrasi dan digital. Inovasi ini memungkinkan masyarakat mengakses layanan pemerintah secara daring dengan cepat. Namun, kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan literasi digital di kalangan masyarakat serta kurangnya penyebaran informasi terkait fitur-fitur

layanan dalam JSS.

Penelitian kedua oleh Rofpi dan Tukiman (2022) yang berjudul "Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Mendukung Smart City melalui Aplikasi Wargaku di Kota Surabaya". Penelitian ini menyoroti bagaimana aplikasi "Wargaku" mendukung prinsip smart governance dengan menyediakan kanal pengaduan publik, layanan informasi, serta pelaporan cepat. Masyarakat merespons positif karena proses pengaduan menjadi lebih mudah dan transparan. Meski demikian, tantangan yang ditemukan adalah rendahnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi secara aktif.

Penelitian ketiga oleh Fitriana dan Arif (2023) yang berjudul "Implementasi Smart Governance dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya (Studi Kasus: Di Kecamatan Benowo)". Penelitian ini mengungkap bahwa pemanfaatan teknologi informasi telah mempercepat proses pelayanan administrasi, seperti pembuatan KTP dan KK. Namun, ditemukan bahwa sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi online karena keterbatasan kemampuan teknis dan infrastruktur internet yang belum merata.

Penelitian keempat oleh (Wahyuni, Alwi, & Indar, 2022) yang berjudul "Strategi Implementasi Smart Governance di Kota Makassar (Studi Kasus pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil)". Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Rindu Capil berhasil memperpendek waktu pelayanan melalui sistem jemput bola dan layanan daring. Strategi ini sangat membantu masyarakat yang tinggal di wilayah pinggiran kota. Kendala yang ditemukan adalah kurangnya tenaga ahli IT dan belum optimalnya integrasi data antar instansi.

Penelitian kelima oleh (Novriando, Purnomo, & Salsabila, 2021) yang berjudul "Efektivitas 'Jogja Smart Service' terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta". Penelitian ini menilai efektivitas layanan JSS dalam mendukung pelayanan publik berbasis digital. Ditemukan bahwa JSS mempermudah masyarakat mengakses layanan administrasi, pajak daerah, dan perizinan. Tantangan yang dihadapi adalah perlunya pembaruan fitur layanan agar lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat serta peningkatan pelatihan SDM pemerintah.

Penelitian keenam oleh Gafar & Nurrahman (2024) yang berjudul Analisis Penerapan Smart governance di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi pengambilan keputusan telah menunjukkan adanya partisipasi masyarakat yang cukup memadai baik dari proses pengambilan keputusan maupun pada penyelenggaraan kebijakan, dimensi layanan publik dan sosial menunjukkan adanya berbagai jenis layanan online yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat Kota Palu, dimensi transparansi menunjukkan adanya keterbukaan informasi publik melalui media sosial, serta pada dimensi strategi dan perspektif politik menunjukkan adanya dukungan dan komitmen Pemerintah Kota Palu dalam menerapkan smart governance.

1.4 Pernyataan Kebaruan Karya Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah yang signifikan dibandingkan dengan lima penelitian sebelumnya yang telah dijadikan acuan. Penelitian ini secara khusus mengambil lokus di Kota Palu, Provinsi Sulawesi Tengah sebuah wilayah di luar Pulau Jawa yang masih jarang dikaji dalam konteks implementasi smart governance. Hal ini memberikan perspektif baru karena sebagian besar penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Marifah dan Satlita (2020) di Kota Yogyakarta, Rofpi dan Tukiman (2022) serta Fitriana dan Arif (2023) di Kota Surabaya, dan Wahyuni et al. (2022) di Kota Makassar, cenderung berfokus pada kota-kota besar dengan infrastruktur digital yang relatif lebih mapan. Dengan memilih Kota Palu sebagai lokasi penelitian,

kajian ini memperluas cakupan ilmiah ke daerah yang memiliki tantangan geografis dan sosial ekonomi tersendiri, serta merupakan daerah yang terdampak bencana besar pada tahun 2018. Memang meskipun sama lokasi penelitian dengan Gafar & Nurrahman (2024) di kota palu penelitian ini memiliki kebaruan yaitu tahun penelitiannya. Dengan tahun yang berbeda akan menemukan temuan baru juga pada saat penelitian.

Selain itu, kebaruan lain yang ditawarkan adalah pendekatan teoritik yang digunakan. Penelitian ini mengadopsi model implementasi kebijakan dari Weimer dan Vining (1999) yang mencakup tiga dimensi penting, yaitu logika kebijakan, lingkungan kebijakan, dan kemampuan implementor. Pendekatan ini belum digunakan secara eksplisit dalam lima penelitian sebelumnya yang lebih menekankan pada deskripsi aplikasi digital atau persepsi pengguna layanan. Dengan pendekatan ini, penelitian ini mampu mengungkap bagaimana kebijakan smart governance di Kota Palu tidak hanya hadir sebagai inovasi teknologi, tetapi juga sebagai kebijakan yang membutuhkan logika penerapan yang tepat, kesiapan lingkungan sosial dan teknologi, serta kapasitas aparatur yang memadai.

Di sisi lain, penelitian ini juga menampilkan fokus yang lebih mendalam terhadap tantangan implementasi, bukan sekadar menilai kinerja aplikasi atau fitur digital seperti dalam penelitian terkait Jogja Smart Service (JSS) atau Aplikasi Wargaku. Penelitian ini menggambarkan secara komprehensif hambatan-hambatan yang dihadapi, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, ketimpangan infrastruktur internet, serta keterbatasan kompetensi ASN dalam mengelola sistem digital. Tidak hanya itu, penelitian ini juga menyajikan strategi solutif yang bersifat kontekstual dan aplikatif, seperti penguatan infrastruktur Wi-Fi gratis, pembangunan kawasan Titik Nol Kota Palu sebagai pusat informasi digital publik, serta sosialisasi intensif kepada masyarakat dan pelatihan teknis untuk ASN.

Dengan demikian, kebaruan utama dari penelitian ini terletak pada lokus yang belum banyak dikaji, pendekatan teoritik yang lebih sistematis dan menyeluruh, serta temuan empiris yang tidak hanya bersifat deskriptif tetapi juga analitis dan solutif. Penelitian ini memperkaya literatur ilmiah di bidang smart governance khususnya dalam konteks pemerintahan daerah di luar Jawa, serta memberikan rekomendasi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital secara lebih merata dan inklusif.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis bagaimanakah implementasi smart governance dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Palu. Faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi smart governance dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Palu. Serta upaya yang dilakukan pemerintah untuk mengatasi faktor penghambat implementasi smart governance dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Palu.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif, seperti yang dijelaskan oleh Liamputtong dalam bukunya *Qualitative Research Methods* (2020), berfokus pada pemahaman mendalam tentang pengalaman, perspektif, dan interaksi manusia dalam konteks sosial tertentu. Metode ini mencakup berbagai teknik pengumpulan data, seperti wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, yang memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena sosial dengan cara yang lebih holistik. Selanjutnya menurut Fatimah (2019) mengatakan bahwa Pendekatan kualitatif lebih cenderung digunakan untuk penelitian yang berkaitan dengan masalah sosial karena dalam penelitian kualitatif data dan penelitian lebih ditekankan

Metode penelitian kualitatif, yang berlandaskan filsafat postpositivisme, digunakan untuk mengeksplorasi kondisi objek yang alami dengan peneliti sebagai instrumen utama, menggabungkan beberapa sumber melalui triangulasi, serta menganalisis data secara induktif, dengan fokus pada makna daripada generalisasi (Nurdin & Hartati, 2019:42). Selanjutnya, menurut Bogdan dan Taylor (dalam Ruskarini, 2017:10) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati; pendekatannya diarahkan pada latar dan individu secara holistik. Dengan menerapkan metode kualitatif pada penelitian ini, bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimanakah implementasi smart governance dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Palu. Melalui metode ini, peneliti mengeksplorasi perspektif berbagai pihak yang terlibat langsung dalam pelatihan tersebut.

Data yang dikumpulkan bersifat naratif dan mendalam guna menangkap makna dan konteks sosial yang tidak bisa dijelaskan secara kuantitatif. Setiap penelitian kualitatif dalam pemerintahan dapat memiliki variasi dalam desainnya, karena disesuaikan dengan sifat alami dari penelitian kualitatif itu sendiri yang bersifat dinamis, di mana fenomena dapat muncul secara tiba-tiba sesuai dengan prinsip alami (Simangunsong, 2017:190).

Peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sugiyono (2016:225) menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data merupakan suatu teknik atau cara-cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data, dapat melalui angket, wawancara, pengamatan, ujian, dokumentasi, dan lainnya. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan informan yang memiliki pengetahuan mendalam tentang pelatihan dan kompetensi pegawai. Informan penelitian, seperti yang disampaikan oleh Moleong (2015:163), adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Penelitian ini dilaksanakan selama 20 hari, yaitu dari tanggal 6 Januari 2025 hingga 25 Januari 2025.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

untuk mengetahui dan menganalisis bagaimanakah implementasi smart governance dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Palu, Peneliti menggunakan Teori implemmentasi Weimer dan Vining (1999), terdapat 3 dimensi yaitu sebagai berikut:

1. Logika Kebijakan dengan indikatornya kesesuaian tujuan, kesesuaian sasaran dan Standar Operasional Prosedur (SOP).
2. Lingkungan Kebijakan dengan indikatornya kondisi sosial, kondisi ekonomi dan tingkat kemajuan teknologi.
3. Kemampuan Implementor dengan indikatornya komunikasi dan koordinas, tingkat kompetensi implementor dan tingkat keterampilan implementor.

3.1 Implementasi Smart governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Palu

1. Logika Kebijakan

Logika kebijakan merupakan suatu kebijakan yang dirancang dan diimplementasikan dalam rangka menyelesaikan persoalan publik memiliki dasar pemikiran yang masuk akal (reasonable) dan didukung oleh teori serta bukti empiris. Logika kebijakan membantu memastikan bahwa program atau intervensi yang diterapkan benar-benar relevan dengan masalah yang dihadapi, sehingga dapat menghasilkan solusi yang efektif.

a. Kesesuaian Tujuan

Salah satu indikator utama dari logika kebijakan adalah kesesuaian antara tujuan kebijakan

dengan kebutuhan nyata yang ada di masyarakat. Kesesuaian tujuan menunjukkan sejauh mana arah dan maksud dari kebijakan tersebut mampu menjawab persoalan yang ingin diatasi. Dalam konteks penerapan smart governance di Kota Palu, kebijakan ini memiliki tujuan untuk mendorong transformasi layanan publik ke arah yang lebih modern, cepat, dan transparan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Tujuan tersebut sejalan dengan visi Pemerintah Kota Palu dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berbasis digital, responsif, serta mampu menghadirkan pelayanan publik yang lebih baik dan merata.

Implementasi kebijakan ini juga berangkat dari kebutuhan nyata di lapangan, seperti masih adanya birokrasi yang lambat, keterbatasan akses terhadap layanan publik, dan tantangan pemulihan pasca bencana yang menuntut sistem pemerintahan lebih efisien dan tangguh. Oleh karena itu, kebijakan smart governance yang dijalankan Pemerintah Kota Palu dapat dikatakan memiliki kesesuaian tujuan yang kuat karena didasarkan pada kebutuhan masyarakat serta selaras dengan arah pembangunan kota sebagaimana tercantum dalam Peraturan Wali Kota Palu Nomor 15 Tahun 2021 tentang Rencana Induk Smart City Kota Palu.

berdasarkan observasi penulis di lapangan, pelaksanaan smart governance di Kota Palu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik menunjukkan progres yang cukup baik dan memberikan dampak yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Kesesuaian tujuan dalam implementasi smart governance di Kota Palu dapat dilihat dari upaya pemerintah dalam menyesuaikan layanan publik berbasis digital dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Tujuan utama dari penerapan smart governance adalah untuk menjawab tantangan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Pemerintah Kota Palu melalui Diskominfo melakukan pemetaan terhadap kebutuhan layanan masyarakat, lalu menyusun daftar prioritas pelayanan yang dapat didigitalisasi. Salah satu prioritas utama adalah mempermudah interaksi antara masyarakat dan pemerintah, seperti dalam hal pengurusan dokumen kependudukan secara daring, pengaduan masyarakat melalui aplikasi, hingga sistem informasi lingkungan seperti aplikasi untuk retribusi sampah.

Meski demikian, berdasarkan temuan di lapangan, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya memahami konsep dan fungsi dari smart governance yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Palu. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat agar tujuan dari smart governance benar-benar tercapai dan dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh lapisan warga.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat tantangan, terutama dalam hal penerimaan dan pemahaman masyarakat terhadap perubahan menuju layanan digital. Berdasarkan observasi penulis, tidak seluruh masyarakat Kota Palu sepenuhnya siap dan memahami penggunaan aplikasi digital dalam pelayanan publik, khususnya masyarakat yang berusia lanjut atau belum terbiasa dengan teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tujuan dari implementasi smart governance telah sesuai dengan visi Pemerintah Kota Palu yaitu membangun tata kelola pemerintahan yang mandiri, tangguh, profesional dan berbasis keberlanjutan masih diperlukan upaya edukasi dan peningkatan literasi digital bagi seluruh lapisan masyarakat agar manfaat teknologi dapat dirasakan secara merata.

b. Kesesuaian Sasaran

Kebijakan atau program harus diimplementasikan sesuai dengan sasaran dan sedapat mungkin hasilnya selaras dengan tujuan atau harapan dari pembuat kebijakan. Dalam konteks ini, sasaran pelaksanaan smart governance di Kota Palu adalah mewujudkan pemerintahan yang modern, responsif, dan berbasis teknologi guna memudahkan pelayanan kepada masyarakat. Masih terdapat sebagian masyarakat yang belum dapat sepenuhnya merasakan manfaat dari implementasi program ini. Hal ini disebabkan oleh masih adanya kesenjangan literasi digital, terutama di kalangan lansia dan warga yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital, padahal sasaran utama dari program ini adalah seluruh lapisan masyarakat.

Kepala Seksi Infrastruktur dan Tata Kelola e-Government juga menjelaskan bahwa

seluruh program yang dijalankan oleh Diskominfo Kota Palu telah mengacu pada kebijakan nasional mengenai transformasi digital dan memiliki dasar hukum yang jelas. Program-program tersebut dirancang untuk menjawab kebutuhan riil masyarakat, terutama dalam konteks pelayanan publik yang inklusif dan mudah dijangkau.

Pelaksanaan smart governance di Kota Palu sudah mengarah pada sasaran yang tepat, yakni mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara digital. Hal ini didukung oleh keberadaan aplikasi SanguPalu yang menyediakan berbagai fitur layanan publik seperti pengaduan langsung kepada Wali Kota, pelayanan e-Kelurahan, informasi kesehatan, bantuan UMKM, hingga layanan darurat. Aplikasi ini menjadi inovasi unggulan yang dapat diakses masyarakat tanpa perlu datang langsung ke kantor pemerintahan.

Namun, tidak seperti beberapa kota yang telah memiliki Command Center, Kota Palu hingga saat ini belum memiliki fasilitas tersebut. Meskipun demikian, Pemerintah Kota Palu terus berupaya meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan digital, salah satunya melalui penyediaan jaringan Wi-Fi gratis di sejumlah titik strategis seperti taman kota dan kantor kelurahan. Upaya ini dilakukan agar seluruh warga, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan akses terhadap internet, tetap dapat memanfaatkan layanan publik berbasis teknologi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi smart governance di Kota Palu telah diarahkan secara tepat dan menyentuh kebutuhan masyarakat. Namun, untuk mencapai hasil yang optimal, dibutuhkan dukungan berupa peningkatan literasi digital, perluasan infrastruktur teknologi, serta partisipasi aktif dari masyarakat dalam memanfaatkan layanan-layanan digital yang telah disediakan oleh pemerintah.

c. Standar operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan dasar atau dokumen yang memuat aktivitas-aktivitas operasional yang harus dilakukan guna memastikan bahwa pelaksanaan program dapat berjalan dengan benar, konsisten, dan tepat sasaran. Keberhasilan suatu kebijakan sangat bergantung pada keberadaan SOP sebagai pedoman dalam pelaksanaan kebijakan agar lebih terarah dan sistematis. Pelaksanaan smart governance di Kota Palu pun akan berjalan dengan baik apabila dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan aturan yang telah ditetapkan.

SOP merupakan komponen penting dalam pelaksanaan kebijakan smart governance. Keberadaan SOP menjadi landasan dalam mengatur tugas dan fungsi dari setiap unit kerja di lingkungan pemerintah Kota Palu, sehingga pelaksanaan layanan digital tidak hanya berjalan secara teknis, tetapi juga terukur, terstruktur, dan akuntabel.

2. Lingkungan Kebijakan

a. Kondisi Sosial

Kondisi sosial memiliki peran penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan, termasuk dalam penerapan smart governance. Lingkungan sosial merupakan faktor eksternal yang dapat mendorong atau menghambat pelaksanaan kebijakan.

Kondisi sosial di Kota Palu cukup mendukung transformasi menuju tata kelola pemerintahan yang berbasis digital. Hal ini terlihat dari meningkatnya minat masyarakat dalam mengakses layanan publik secara daring, salah satunya melalui aplikasi SanguPalu. Masyarakat mulai beradaptasi dengan sistem layanan online yang dianggap lebih praktis dibandingkan layanan manual sebelumnya. Meski begitu, masih ditemukan kelompok masyarakat tertentu yang mengalami kesulitan dalam menggunakan perangkat digital, terutama kelompok lanjut usia atau masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi.

Salah satu hal yang memperkuat antusiasme masyarakat adalah keberadaan jaringan Wi-Fi gratis yang telah disediakan oleh Pemerintah Kota Palu. Wi-Fi publik ini tersedia di Taman Gor, Taman Nasional, serta di 46 kelurahan, yang menjadi sarana akses penting bagi masyarakat terhadap layanan daring. Dengan tersedianya akses internet gratis, masyarakat lebih mudah menggunakan layanan publik berbasis digital seperti pendaftaran bantuan sosial, pengajuan beasiswa, serta penyampaian keluhan melalui fitur Laporkan Wali Kota di aplikasi SanguPalu.

Warga yang diwawancarai menyatakan bahwa keberadaan layanan online, terutama di

masa pandemi COVID-19, sangat membantu mereka dalam mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Fitur seperti e-Kelurahan, pendaftaran beasiswa, serta informasi kesehatan dianggap sebagai inovasi yang sangat bermanfaat. Meski demikian, beberapa warga lanjut usia mengakui bahwa mereka kesulitan mengoperasikan smartphone dan biasanya dibantu oleh anggota keluarga atau staf kelurahan dalam mengakses layanan digital tersebut.

b. Kondisi ekonomi

Kondisi ekonomi merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan, termasuk dalam pelaksanaan smart governance dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Di Kota Palu, kondisi ekonomi masyarakat secara umum menunjukkan tren yang positif dan memberikan dukungan terhadap proses digitalisasi layanan publik.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Kota Palu tahun 2023 mencapai angka 83,71, meningkat dari tahun sebelumnya yang berada di angka 82,74 pada tahun 2020. Peningkatan IPM ini mencerminkan kemajuan dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan standar hidup masyarakat. Selain itu, tingkat kemiskinan di Kota Palu juga mengalami penurunan, yaitu dari 6,56% pada tahun 2023 menjadi 5,94% pada tahun 2024. Penurunan ini menunjukkan bahwa upaya Pemerintah Kota Palu dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat cukup berhasil, yang tentunya turut mendorong kesiapan masyarakat dalam menerima kebijakan berbasis digital seperti smart governance.

Kehadiran fasilitas digital yang disediakan oleh Pemerintah Kota Palu sangat membantu masyarakat. Banyak warga yang kini terbiasa menggunakan perangkat elektronik seperti ponsel pintar dan laptop dalam kehidupan sehari-hari. Masyarakat merasa lebih dimudahkan dalam mengakses layanan pemerintah, baik untuk keperluan administratif seperti pendaftaran bantuan sosial, pengurusan surat-surat, maupun menyampaikan laporan pengaduan melalui fitur Lapori Kota di aplikasi SanguPalu.

Masyarakat memanfaatkan fasilitas tersebut tidak hanya untuk hiburan, tetapi juga untuk mengakses layanan publik digital. Hal ini menandakan bahwa secara ekonomi, masyarakat Kota Palu memiliki kemampuan dan kesiapan untuk menggunakan teknologi digital sebagai bagian dari kehidupan mereka.

Dengan melihat indikator ekonomi dan hasil observasi di lapangan, dapat disimpulkan bahwa kondisi ekonomi di Kota Palu mendukung implementasi smart governance. Kesiapan masyarakat dalam mengakses teknologi digital didukung oleh peningkatan IPM serta menurunnya angka kemiskinan. Faktor ekonomi menjadi salah satu pendorong utama dalam keberhasilan pelaksanaan smart governance karena masyarakat yang memiliki akses dan kemampuan ekonomi cenderung lebih siap dan responsif terhadap perubahan menuju sistem pelayanan publik yang modern dan efisien.

c. Tingkat Kemajuan Teknologi

Kemajuan teknologi saat ini berkembang dengan sangat pesat dan memberikan banyak kemudahan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Perkembangan teknologi informasi menjadi faktor penting dalam mendukung implementasi smart governance di Kota Palu.

Tingkat kemajuan teknologi di Kota Palu sudah cukup signifikan. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan perangkat digital seperti smartphone, laptop, dan komputer dalam kehidupan sehari-hari. Pemerintah Kota Palu juga telah mengembangkan berbagai layanan publik berbasis digital yang dapat diakses masyarakat secara online, seperti melalui aplikasi SanguPalu.

Pascabencana gempa dan tsunami yang melanda Kota Palu tahun 2018, kebutuhan akan layanan publik yang cepat dan responsif semakin meningkat. Pemerintah Kota Palu menanggapi hal ini dengan memanfaatkan teknologi digital untuk mempercepat pemulihan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk konkret pemanfaatan teknologi tersebut adalah dengan menyediakan jaringan Wi-Fi gratis di titik-titik strategis, antara lain di Taman Gor (Jl. Moh.

Hatta), Taman Nasional (Jl. Sultan Hasanuddin, depan Gedung Juang), serta di seluruh 46 kelurahan yang ada di Kota Palu. Langkah ini bertujuan untuk mempermudah akses informasi dan layanan digital bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang terdampak oleh bencana.

Selain itu, fasilitas seperti Lapor Wali Kota, dan layanan pengaduan yang terintegrasi dalam aplikasi SanguPalu memperlihatkan bahwa Pemerintah Kota Palu terus mendorong digitalisasi pelayanan publik. Teknologi ini memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan laporan secara langsung, serta mempercepat respon dari pihak pemerintah terhadap berbagai permasalahan yang terjadi di lapangan.

Kemajuan teknologi di Kota Palu sangat mendukung penerapan smart governance. Pemerintah telah menyediakan infrastruktur digital yang memadai, sementara masyarakat juga menunjukkan antusiasme dalam memanfaatkan teknologi untuk mengakses layanan publik. Hal ini menjadi pondasi penting dalam membangun tata kelola pemerintahan yang modern, transparan, dan berbasis digital.

3. Kemampuan Implementor

Kemampuan seorang pelaksana kebijakan sangat erat kaitannya dengan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Dalam konteks implementasi kebijakan smart governance, keberhasilan pelaksanaan sangat bergantung pada kompetensi para pelaksana atau implementor. Salah satu indikator penting dari kemampuan implementor adalah aspek komunikasi dan koordinasi.

a. Komunikasi dan Koordinasi

Faktor komunikasi dan koordinasi memainkan peran penting dalam keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan. Tujuan utamanya adalah untuk meminimalisasi kesalahan dalam proses pelaksanaan dan memastikan seluruh pihak yang terlibat memiliki pemahaman yang sama terhadap kebijakan yang dijalankan. Seorang implementor kebijakan harus mampu membangun komunikasi yang efektif dan koordinasi yang solid untuk mewujudkan tujuan secara efisien dan tepat sasaran.

Dalam pelaksanaan smart governance, pihak dinas terus menjalin komunikasi dan koordinasi secara intensif, baik dengan pimpinan Pemerintah Kota, OPD terkait, maupun masyarakat. Salah satu bentuk komunikasi yang dilakukan dengan masyarakat adalah melalui sosialisasi. Sosialisasi ini bertujuan agar masyarakat memahami berbagai layanan digital yang tersedia serta mendorong partisipasi aktif dalam pemanfaatan teknologi untuk mengakses pelayanan publik.

Dukungan serupa juga disampaikan oleh Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu. Ia menyebutkan bahwa smart governance tidak mungkin berhasil jika hanya dijalankan oleh satu lembaga. Oleh karena itu, koordinasi dengan dinas lain seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Sosial, dan instansi layanan publik lainnya menjadi bagian penting dalam proses implementasi kebijakan berbasis digital ini. Selain itu, koordinasi juga dilakukan dengan tingkat kelurahan agar informasi mengenai aplikasi dan layanan digital dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Kehadiran berbagai aplikasi layanan digital dari Pemerintah Kota Palu, seperti Sangu Palu, sangat membantu masyarakat dalam mengakses pelayanan secara praktis. Namun, ia menilai bahwa masih banyak masyarakat yang belum terlalu memahami cara penggunaan layanan tersebut. Untuk itu, ia berharap pemerintah lebih sering mengadakan sosialisasi dan bimbingan langsung agar masyarakat tidak hanya tahu, tetapi juga bisa memanfaatkan layanan digital secara mandiri.

Komunikasi dan koordinasi antar instansi serta antara pemerintah dengan masyarakat di Kota Palu telah berjalan dengan baik dalam mendukung implementasi smart governance. Namun demikian, dibutuhkan peningkatan intensitas sosialisasi serta pendampingan teknis secara langsung agar seluruh lapisan masyarakat dapat memahami dan mengakses layanan digital dengan optimal.

b. Tingkat Kompetensi Implementor

Kompetensi dapat diartikan sebagai kemampuan atau kualitas seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, sebagaimana dijelaskan dalam Kamus Besar Bahasa

Indonesia (KBBI). Dalam konteks implementasi smart governance di Kota Palu, kompetensi para pelaksana kebijakan khususnya pegawai di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika menjadi aspek yang sangat menentukan keberhasilan penerapan layanan publik berbasis digital.

Secara umum kompetensi pegawai yang terlibat dalam pelaksanaan smart governance sudah cukup baik. Sebagian besar pegawai telah menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing. Namun demikian, diakui masih terdapat beberapa tantangan, terutama dalam hal kesesuaian antara latar belakang pendidikan pegawai dengan tuntutan teknis dalam bidang teknologi informasi.

Tidak semua staf yang menangani sistem dan aplikasi layanan publik berasal dari latar belakang pendidikan di bidang teknologi informasi atau informatika. Ada di antara mereka yang berlatar belakang pendidikan ekonomi, administrasi, bahkan sosial, namun ditempatkan di bidang teknis seperti pengembangan aplikasi. Hal ini menuntut adanya adaptasi yang cepat serta pelatihan tambahan agar pegawai dapat memahami dan menguasai sistem digital yang digunakan dalam layanan smart governance.

Beberapa program pelatihan dan peningkatan kapasitas juga telah dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu untuk menjawab kebutuhan ini, meskipun secara berkala perlu ditingkatkan kembali agar kompetensi pegawai semakin selaras dengan kemajuan teknologi dan kebutuhan pelayanan publik yang terus berkembang.

Tingkat kompetensi implementor smart governance di Kota Palu cukup memadai, namun masih memerlukan penguatan melalui pelatihan teknis yang berkelanjutan, khususnya bagi pegawai yang tidak memiliki latar belakang di bidang teknologi informasi. Upaya ini penting untuk memastikan bahwa setiap kebijakan digital dapat dijalankan secara optimal dan tepat sasaran.

c. Tingkat Keterampilan Implementor

Keterampilan merupakan kemampuan teknis yang dapat dipelajari dan bersifat spesifik, yang sangat berpengaruh terhadap keberhasilan dalam mengimplementasikan suatu kebijakan. Dalam konteks pelaksanaan smart governance di Kota Palu, keterampilan para pelaksana atau implementor, khususnya di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika, menjadi salah satu faktor penting dalam menunjang keberhasilan pelayanan publik berbasis digital.

Meskipun tidak semua pegawai memiliki latar belakang pendidikan di bidang teknologi informasi, sebagian besar dari mereka telah menunjukkan keterampilan yang cukup baik dalam menjalankan tugas. Hal ini terlihat dari kemampuan mereka dalam menyesuaikan diri dengan cepat terhadap sistem digital dan berbagai aplikasi yang digunakan dalam pelayanan masyarakat. Beberapa pegawai bahkan mengikuti pelatihan tambahan agar mampu memahami dan mengoperasikan teknologi yang relevan dengan tugas mereka.

Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, pegawai Diskominfo dinilai cekatan dan mampu mengeksekusi tanggung jawab dengan efisien. Meskipun latar belakang pendidikan tidak sepenuhnya linear dengan bidang teknologi, namun melalui pelatihan internal dan pembelajaran mandiri, para implementor mampu menjalankan tugas dengan baik dan tepat sasaran.

Tingkat keterampilan para implementor smart governance di Kota Palu tergolong baik. Kemampuan mereka dalam menyesuaikan diri dengan kebutuhan teknis yang ada serta kecepatan dalam menyelesaikan tugas menjadi bukti bahwa keterampilan teknis implementor telah berkontribusi positif terhadap keberlangsungan program smart governance di Kota Palu.

3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi Smart Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Palu

1. Faktor Pendukung

Pelaksanaan smart governance di Kota Palu dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari adanya sejumlah faktor pendukung yang memberikan kontribusi positif. Faktor-faktor ini menunjukkan komitmen Pemerintah Kota Palu dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi digital untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat secara efisien dan

transparan.

a. Pengembangan Aplikasi Sangu Palu

Salah satu inovasi penting dalam pelaksanaan smart governance di Kota Palu adalah kehadiran aplikasi Sangu Palu, sebuah platform digital resmi yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Palu untuk memudahkan akses layanan publik. Aplikasi ini memuat berbagai fitur seperti: Laporan Wali Kota, Pendaftaran bantuan UMKM, Informasi beasiswa, Data layanan kesehatan, Informasi transportasi publik, Layanan e-Kelurahan, Akses berita resmi dan pengumuman serta Informasi kedaruratan dan Palu Siaga. Keberadaan aplikasi ini menjadi jembatan penting antara pemerintah dan masyarakat, yang memungkinkan interaksi berlangsung lebih cepat, fleksibel, dan efisien tanpa batasan waktu maupun lokasi.

Aplikasi Sangu Palu dikembangkan sebagai respon terhadap kebutuhan digital masyarakat modern. Tujuannya bukan hanya untuk mempercepat pelayanan, tetapi juga untuk mendekatkan pemerintah ke masyarakat secara lebih transparan dan responsif. Kami juga terus memperbarui fitur-fitur yang ada agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat Palu yang semakin dinamis. Melalui aplikasi ini, Pemerintah Kota Palu menunjukkan komitmennya dalam menghadirkan pemerintahan yang adaptif terhadap kemajuan teknologi serta pelayanan publik yang berbasis data dan kebutuhan masyarakat. Keberadaan aplikasi ini menjadi sarana utama dalam mendekatkan pemerintah dengan masyarakat secara cepat, mudah, dan tanpa batas waktu atau tempat.

b. Penyediaan Jaringan Wi-Fi Gratis

Pemerintah Kota Palu telah memasang jaringan Wi-Fi publik secara gratis di sejumlah titik strategis sebagai upaya memperluas akses informasi dan mendukung transformasi digital. Beberapa lokasi yang telah dilengkapi fasilitas ini antara lain: Taman GOR (Jalan Moh. Hatta), Taman Nasional (Jl. Sultan Hasanuddin, depan Gedung Juang) dan 46 kelurahan di seluruh Kota Palu

Keberadaan jaringan Wi-Fi gratis ini mendukung berbagai aktivitas masyarakat, mulai dari mengakses layanan administrasi secara daring melalui aplikasi Sangu Palu, mengikuti pembelajaran digital, hingga mengakses informasi penting dari pemerintah secara real time. Fasilitas ini benar-benar dimanfaatkan oleh masyarakat. Beberapa warga terlihat menggunakan perangkat pribadi seperti ponsel dan laptop untuk mengakses internet, baik untuk mengurus dokumen administrasi maupun mencari informasi. Di beberapa kelurahan, terdapat papan penanda bahwa lokasi tersebut memiliki akses Wi-Fi gratis, yang dapat digunakan warga hingga radius tertentu dari sumber jaringan. Fasilitas ini terbukti memudahkan masyarakat, terutama mereka yang tidak memiliki akses internet pribadi. Wi-Fi gratis ini juga berperan penting dalam mendorong partisipasi masyarakat terhadap layanan berbasis digital dan mempercepat literasi digital di tingkat kelurahan. Pemerintah berharap, dengan akses internet yang merata, kesenjangan digital dapat ditekan dan pelayanan publik berbasis smart governance dapat dijalankan dengan lebih inklusif dan efektif.

c. Sosialisasi dan Peningkatan Literasi Digital

Pemerintah Kota Palu menunjukkan komitmen nyata dalam mengimplementasikan smart governance melalui penerbitan sejumlah regulasi strategis yang menjadi dasar hukum pengembangan sistem pemerintahan berbasis digital. Salah satunya adalah Peraturan Wali Kota Palu Nomor 15 Tahun 2021 tentang Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Elektronik. Regulasi ini mengatur kerangka kerja digitalisasi pemerintahan yang mencakup integrasi sistem informasi, pelayanan publik berbasis daring, serta penguatan koordinasi antarlembaga melalui teknologi informasi.

Selain itu, terdapat juga Peraturan Wali Kota Palu Nomor 6 Tahun 2013 yang menjadi

landasan dalam penanganan pengaduan masyarakat, termasuk pengaduan melalui media elektronik dan digital. Ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Palu telah sejak lama menaruh perhatian terhadap pentingnya partisipasi publik dalam pelayanan dan pengawasan pemerintah melalui saluran digital. Berdasarkan hasil observasi penulis, regulasi ini telah dijalankan secara bertahap di berbagai OPD (Organisasi Perangkat Daerah), meskipun tingkat implementasinya masih beragam antar instansi. Namun, adanya peraturan tersebut menjadi acuan penting dalam pelaksanaan transformasi digital dan penguatan sistem layanan publik secara elektronik.

Regulasi-regulasi tersebut memang menjadi dasar utama dalam merancang dan menjalankan infrastruktur digital kota. Ia juga menambahkan bahwa regulasi ini membantu mendorong perangkat daerah agar lebih siap dalam mengadopsi teknologi dan menjalankan pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan responsif.

Lebih lanjut, menurutnya, penerapan kebijakan ini masih terus dikembangkan, termasuk melalui pelatihan internal bagi ASN serta penguatan infrastruktur digital agar seluruh kelurahan di Kota Palu dapat terhubung dalam satu sistem layanan publik yang terintegrasi. Ini menjadi langkah konkret pemerintah dalam memastikan bahwa implementasi smart governance tidak hanya menjadi wacana, tetapi hadir dalam pelayanan nyata kepada masyarakat.

d. Pembangunan Kawasan Titik Nol Kota Palu dan videotron sebagai Pendukung Smart Governance

Sebagai bagian dari upaya transformasi menuju kota cerdas (smart city), Pemerintah Kota Palu terus menunjukkan komitmennya dalam memperkuat dimensi smart governance, yakni tata kelola pemerintahan yang transparan, partisipatif, dan berbasis teknologi. Salah satu langkah strategis yang dilakukan adalah pengembangan kawasan Titik Nol Kota Palu sebagai ruang publik digital yang mengintegrasikan infrastruktur fisik dengan sistem layanan informasi pemerintahan.

Kawasan Titik Nol yang terletak di pusat Kota Palu kini tidak hanya difungsikan sebagai simbol pemulihan pascabencana, melainkan juga diarahkan menjadi pusat aktivitas masyarakat yang mendukung keterbukaan informasi dan pelayanan digital. Fasilitas yang tersedia meliputi akses Wi-Fi gratis, ruang terbuka hijau, serta videotron berukuran besar yang menayangkan berbagai informasi publik secara real-time. Keberadaan videotron tersebut menjadi salah satu instrumen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang modern dan responsif. Informasi terkait kebijakan pemerintah, program prioritas daerah, layanan publik, serta kanal partisipasi warga kini dapat diakses secara langsung oleh masyarakat luas melalui layar digital di ruang terbuka ini.

Pengembangan kawasan ini merupakan bentuk konkret implementasi smart governance. Titik Nol menjadi salah satu simpul strategis dalam penguatan tata kelola pemerintahan berbasis teknologi. Melalui fasilitas seperti videotron, kami menghadirkan sistem komunikasi dua arah yang memungkinkan masyarakat tidak hanya menerima informasi, tetapi juga terlibat secara aktif dalam pengambilan keputusan publik. Lebih lanjut, pak chandra menyampaikan bahwa aplikasi layanan digital seperti Sangu Palu, serta sistem pengaduan daring dan pelaporan kegiatan pemerintah, juga disosialisasikan melalui fasilitas ini untuk meningkatkan literasi digital dan mendorong partisipasi warga dalam proses pemerintahan. Upaya integrasi antara ruang publik dan teknologi ini mencerminkan pendekatan holistik Pemerintah Kota Palu dalam membangun ekosistem smart city. Kawasan Titik Nol tidak hanya menjadi ruang rekreasi, tetapi juga wadah edukatif dan interaktif bagi masyarakat untuk memahami peran mereka dalam tata kelola pemerintahan yang terbuka, inklusif, dan akuntabel.

Dengan memanfaatkan lokasi yang strategis di pusat kota, kawasan ini diharapkan menjadi contoh praktik baik dalam implementasi smart governance, sekaligus menjadi penggerak transformasi digital layanan publik yang berkelanjutan di Kota Palu.

2. Faktor Penghambat

Meskipun Pemerintah Kota Palu telah menginisiasi berbagai program digitalisasi pelayanan publik, pelaksanaan smart governance masih menghadapi sejumlah hambatan yang menghambat pencapaian efektivitas pelayanan secara menyeluruh. Hambatan-hambatan ini mencerminkan beberapa kekurangan yang masih ditemukan dalam sistem pemerintahan berbasis teknologi di Kota Palu.

1. Belum Meratanya Infrastruktur Teknologi Informasi

Salah satu kendala utama yang dihadapi adalah belum meratanya infrastruktur TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi). Meskipun pemerintah telah menyediakan jaringan Wi-Fi gratis di beberapa titik strategis seperti Taman Gor, Taman Nasional, dan kantor kelurahan, namun kualitas jaringan di lapangan masih bervariasi. Beberapa wilayah belum menikmati akses internet yang stabil dan cepat, sehingga menyulitkan masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi layanan publik secara optimal, termasuk Sangu Palu. Selain itu, hingga saat ini Pemerintah Kota Palu belum memiliki Command Center sebagai pusat pengendali informasi dan koordinasi digital. Ketiadaan fasilitas ini menyebabkan pemantauan dan integrasi layanan digital belum dapat dilakukan secara real-time dan terpusat, yang seharusnya menjadi komponen penting dalam sistem smart governance.

2. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)

Kualitas dan kapasitas sumber daya manusia yang menjalankan program digital juga menjadi tantangan tersendiri. Beberapa aparatur sipil negara (ASN) yang bertugas, terutama di Dinas Komunikasi dan Informatika, masih perlu penyesuaian karena tidak semua memiliki latar belakang pendidikan di bidang teknologi informasi. Hal ini berdampak pada kecepatan dan ketepatan mereka dalam mengelola aplikasi, sistem pelaporan, dan pelayanan digital lainnya. Proses adaptasi dan pelatihan tambahan menjadi kebutuhan yang terus menerus untuk meningkatkan kemampuan teknis implementor. Hambatan yang ada ini sama halnya dengan temuan penelitian yang dilakukan Hendra & Pradana (2023) bahwasanya terdapat hambatan dalam implementasi sistem informasi pemerintahan daerah dalam penyusunan anggaran di Kabupaten Bogor seperti kurangnya sosialisasi, keterbatasan pengetahuan, server yang sulit diakses.

3. Rendahnya Tingkat Literasi Digital Masyarakat

Salah satu kendala signifikan dalam pelaksanaan kebijakan smart governance di Kota Palu adalah masih rendahnya tingkat literasi digital di kalangan masyarakat. Meskipun Pemerintah Kota Palu telah mengembangkan dan memperkenalkan berbagai inovasi layanan publik berbasis digital, seperti aplikasi Sangu Palu, tidak seluruh masyarakat memiliki pemahaman maupun keterampilan yang memadai dalam mengakses dan memanfaatkan teknologi tersebut.

Sebagian besar masyarakat masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi layanan publik digital. Banyak warga yang belum familiar dengan fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi tersebut dan lebih memilih untuk mengurus kebutuhan administrasi secara konvensional, seperti mendatangi langsung kantor kelurahan atau menunggu informasi melalui jalur informal dari perangkat RT/RW setempat.

Rendahnya literasi digital ini dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, antara lain keterbatasan kepemilikan perangkat teknologi seperti ponsel pintar, keterbatasan akses jaringan internet di sejumlah lokasi, dan kurangnya edukasi atau pelatihan yang menasar langsung

masyarakat, terutama

Salah satu tantangan utama dalam pelaksanaan layanan publik digital di Kota Palu terletak pada kesiapan masyarakat sebagai pengguna. Masih banyak warga yang belum memahami cara menggunakan aplikasi seperti Sangu Palu. Terutama di kalangan masyarakat lanjut usia dan yang tinggal di wilayah terpencil, penggunaan aplikasi digital belum menjadi pilihan utama. Oleh karena itu, Dinas Kominfo Kota Palu terus mendorong peningkatan kapasitas masyarakat melalui berbagai kegiatan sosialisasi dan pelatihan.

3.3 Upaya Pemerintah Kota Palu dalam Menghadapi Hambatan Implementasi Smart Governance dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

1. Penguatan Infrastruktur Digital

Salah satu tantangan utama dalam implementasi smart governance di Kota Palu adalah belum meratanya infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di seluruh wilayah kota. Meskipun Pemerintah Kota Palu telah menyediakan jaringan Wi-Fi gratis di beberapa titik strategis seperti Taman GOR, Taman Nasional, serta di seluruh 46 kelurahan, kualitas jaringan internet di beberapa lokasi masih belum stabil dan belum mampu mendukung akses digital secara optimal. Hal ini menjadi kendala khususnya bagi masyarakat yang ingin mengakses layanan publik berbasis aplikasi seperti Sangu Palu. Kondisi ini diperparah dengan belum adanya Command Center sebagai pusat kendali informasi dan pengintegrasian data digital di Kota Palu. Ketiadaan fasilitas ini menyebabkan proses monitoring layanan digital secara real-time belum dapat dilakukan secara terpusat, yang seharusnya menjadi salah satu elemen penting dalam sistem smart governance.

Pemerintah daerah telah melakukan pemetaan terhadap titik-titik blank spot atau wilayah dengan akses sinyal lemah. Rencana jangka pendek yang tengah dikembangkan adalah menjalin kerja sama dengan penyedia layanan internet untuk memperluas jangkauan jaringan, khususnya di kawasan pelayanan publik seperti kantor kelurahan dan puskesmas. Selain itu, pemerintah berencana mengoptimalkan infrastruktur yang sudah tersedia, termasuk ruangan di Kantor Dinas Kominfo, untuk difungsikan sebagai ruang kendali sementara sebelum pembangunan Command Center yang representatif dapat terealisasi secara penuh.

Pemerintah juga akan mengajukan proposal dukungan pendanaan ke pemerintah pusat melalui skema Dana Alokasi Khusus (DAK) atau program strategis nasional dari Kementerian Komunikasi dan Informatika. Di samping itu, pelibatan perguruan tinggi seperti Universitas Tadulako dalam proses pengembangan sistem dashboard dan pemetaan digital juga tengah dipertimbangkan sebagai langkah strategis yang relevan. Dengan langkah-langkah bertahap ini, Pemerintah Kota Palu berharap dapat membangun fondasi infrastruktur TIK yang kuat dan merata, guna mewujudkan sistem tata kelola pemerintahan yang lebih terintegrasi, responsif, dan berorientasi pada pelayanan publik yang inklusif berbasis teknologi informasi.

2. Penambahan dan Penguatan SDM yang Kompeten di Bidang Teknologi Informasi

Salah satu tantangan utama yang dihadapi Pemerintah Kota Palu dalam implementasi smart governance adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki latar belakang pendidikan dan keahlian di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Sejumlah pegawai yang ditugaskan untuk mengelola aplikasi layanan publik, seperti Sangu Palu, tidak semuanya berasal dari latar belakang IT, sehingga adaptasi terhadap teknologi menjadi cukup menantang.

Sebagai langkah solutif, Pemerintah Kota Palu melakukan perekrutan tenaga tambahan, baik dalam bentuk Tenaga Harian Lepas (THL) maupun penempatan pegawai yang lebih relevan secara kompetensi ke Dinas Komunikasi dan Informatika. Penambahan ini difokuskan pada mereka

yang memiliki keterampilan teknis, seperti pengelolaan jaringan, pengembangan aplikasi, serta layanan publik berbasis digital. Upaya ini bertujuan untuk memperkuat tim implementor agar lebih siap dalam menangani berbagai aspek teknis dan operasional smart governance.

Selain itu, dilakukan pula pelatihan dan bimbingan teknis secara berkala kepada pegawai yang belum memiliki latar belakang teknologi, agar dapat beradaptasi dengan kebutuhan kerja yang semakin digital. Langkah ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Palu aktif dalam memperkuat kapasitas internal agar pelayanan publik berbasis digital dapat berjalan secara optimal.

3. Sosialisasi dan Literasi Digital kepada Masyarakat

Kesuksesan implementasi smart governance tidak hanya bergantung pada kesiapan internal pemerintah, tetapi juga pada pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Pemerintah Kota Palu menyadari bahwa masih banyak masyarakat yang belum familiar dengan aplikasi layanan seperti Sangu Palu, serta belum sepenuhnya memahami manfaat dari penggunaan teknologi dalam pelayanan publik.

Untuk menjawab tantangan tersebut, Pemerintah Kota Palu melalui Dinas Komunikasi dan Informatika secara aktif melakukan sosialisasi, baik melalui media sosial, kegiatan langsung di kelurahan, maupun dalam forum-forum warga. Tujuannya adalah untuk mengenalkan fitur-fitur layanan digital, seperti Lapor Wali Kota, informasi bantuan UMKM, pendaftaran beasiswa, hingga layanan e-Kelurahan. Tak hanya itu, penyediaan fasilitas Wi-Fi gratis di 46 kelurahan dan beberapa ruang publik seperti Taman GOR dan Taman Nasional, juga menjadi bagian dari strategi memperluas akses masyarakat terhadap teknologi. Dengan tersedianya akses internet gratis, masyarakat diharapkan lebih mudah menggunakan layanan digital pemerintah tanpa terkendala jaringan.

Melalui langkah ini, Pemerintah Kota Palu berharap tercipta masyarakat yang lebih melek digital dan aktif dalam menggunakan layanan publik berbasis teknologi, sehingga tujuan smart governance untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, transparan, dan partisipatif dapat benar-benar tercapai.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi smart governance di Kota Palu telah berjalan dengan cukup baik, meskipun masih menghadapi berbagai tantangan yang perlu ditindaklanjuti secara sistematis. Temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa dari tiga dimensi dalam teori implementasi kebijakan Weimer dan Vining (1999) yakni logika kebijakan, lingkungan kebijakan, dan kemampuan implementor—dua dimensi pertama berjalan dengan cukup efektif. Pemerintah Kota Palu telah menunjukkan kesesuaian tujuan dan sasaran dalam kebijakan smart governance, di mana aplikasi Sangu Palu menjadi sarana utama dalam mendekatkan layanan publik kepada masyarakat. Namun, tantangan besar masih terdapat pada dimensi kemampuan implementor, terutama terkait keterbatasan sumber daya manusia, literasi digital masyarakat yang rendah, dan belum meratanya infrastruktur teknologi informasi.

Temuan ini memperlihatkan kesamaan dengan hasil penelitian Marifah dan Satlita (2020) yang mengkaji Jogja Smart Service (JSS). Dalam penelitian tersebut, juga ditemukan bahwa literasi digital masyarakat menjadi hambatan utama dalam pemanfaatan aplikasi digital. Namun, perbedaan terletak pada konteks geografis: jika di Yogyakarta tantangan bersumber dari kurangnya informasi fitur layanan, maka di Palu tantangan tersebut diperparah oleh keterbatasan akses teknologi di beberapa wilayah serta ketidaksiapan SDM aparatur dalam mengelola sistem digital.

Penelitian Rofpi dan Tukiman (2022) tentang aplikasi Wargaku di Surabaya juga

menemukan permasalahan rendahnya partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi pengaduan digital. Kondisi serupa terjadi di Kota Palu, di mana fitur Laport Wali Kota dalam aplikasi Sangu Palu belum sepenuhnya dimanfaatkan masyarakat karena kurangnya pemahaman teknologi dan budaya pelaporan yang belum terbentuk secara digital. Namun, Kota Palu menunjukkan pendekatan solutif yang lebih inklusif dengan menyediakan Wi-Fi gratis dan videotron sebagai sarana sosialisasi, sesuatu yang tidak dijelaskan dalam studi-studi terdahulu.

Sementara itu, Fitriana dan Arif (2023) menyoroti kemudahan akses administrasi kependudukan melalui digitalisasi di Kecamatan Benowo, Surabaya, tetapi tetap menghadapi masalah serupa berupa keterbatasan keterampilan teknis masyarakat dan tidak meratanya internet. Penelitian ini menguatkan bahwa tantangan yang sama juga muncul di luar Jawa, tetapi dengan intensitas yang lebih tinggi, terutama karena faktor geografis dan dampak pascabencana di Kota Palu. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan digital di daerah-daerah dengan tantangan infrastruktur harus disesuaikan dengan kondisi lokal, tidak bisa hanya mengadopsi praktik dari kota besar.

Temuan dari penelitian Wahyuni et al. (2022) di Makassar juga menemukan keberhasilan pada layanan jemput bola dan daring dalam program Rindu Capil, tetapi terkendala kurangnya tenaga IT dan belum optimalnya integrasi data antarinstansi. Penelitian ini mengonfirmasi hal tersebut dengan menyoroti bahwa Kota Palu juga belum memiliki Command Center, yang mengakibatkan belum terwujudnya integrasi sistem dan data pelayanan publik secara menyeluruh. Namun demikian, upaya Pemerintah Kota Palu untuk menjalin kerja sama dengan universitas dan memperkuat pelatihan internal ASN menjadi langkah strategis yang belum banyak disentuh dalam penelitian lain. Temuan Gafar dan Nurrahman (2024) sejalan dengan penelitian ini dan juga mendukung penelitian ini, menemukan bahwa adanya berbagai jenis layanan online yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat Kota Palu, adanya keterbukaan informasi publik melalui media sosial serta adanya dukungan dan komitmen Pemerintah Kota Palu dalam menerapkan smart governance.

Terakhir, penelitian oleh Novriando et al. (2021) mengenai efektivitas JSS di Yogyakarta menekankan pentingnya pembaruan fitur aplikasi dan pelatihan berkelanjutan bagi ASN. Penelitian ini mendukung temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa meskipun ASN di Palu cukup adaptif, masih terdapat ketimpangan kompetensi, terutama bagi pegawai yang tidak berasal dari latar belakang teknologi informasi. Oleh karena itu, pelatihan teknis secara rutin menjadi hal yang sangat dibutuhkan agar smart governance di Palu dapat berjalan lebih optimal.

Dengan demikian, diskusi hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kota Palu menghadapi tantangan yang hampir serupa dengan kota-kota lain di Indonesia dalam implementasi smart governance, namun dengan tingkat kompleksitas yang lebih tinggi karena faktor geografis dan sosial ekonomi. Penelitian ini menambahkan dimensi baru dalam literatur dengan memperlihatkan bagaimana kota di luar Jawa mengembangkan solusi lokal terhadap keterbatasan infrastruktur dan SDM melalui kolaborasi, inovasi ruang publik digital, serta perluasan akses teknologi yang merata. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik tidak bisa dilakukan secara seragam, melainkan harus berbasis pada kebutuhan dan karakteristik lokal.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang didapatkan penulis di lapangan selama masa penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa Implementasi smart governance dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di Kota Palu telah berjalan cukup baik. Hal ini terlihat

melalui penerapan tiga indikator keberhasilan implementasi menurut Weimer dan Vining (1999). Dari ketiga indikator tersebut, dua indikator yakni logika kebijakan dan lingkungan kebijakan menunjukkan hasil yang positif dan mendukung terlaksananya smart governance di Kota Palu. Namun, indikator terkait kemampuan pelaksana kebijakan masih perlu mendapat perhatian lebih. Berdasarkan temuan, masih terdapat kekurangan dalam aspek ini, khususnya pada latar belakang pendidikan para pelaksana yang belum sepenuhnya sesuai dengan program yang dijalankan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas melalui pelatihan atau pendampingan yang relevan bagi para implementor. Faktor Pendukung dan penghambat pada implementasi smart governance dalam meningkatkan pelayanan publik di kota palu. Faktor Pendukung berupa: Pengembangan Aplikasi Sangu Palu, Penyediaan Jaringan Wi-Fi Gratis, Pembangunan Kawasan Titik Nol dan videotron Kota Palu sebagai Pendukung Smart Governance. Adapun faktor penghambatnya yaitu Belum Meratanya Infrastruktur Teknologi Informasi, Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) serta Rendahnya Tingkat Literasi Digital Masyarakat. Adapun upaya Dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut, Pemerintah Kota Palu telah melakukan berbagai langkah, antara lain: Penguatan Infrastruktur Digital, Penambahan dan Penguatan SDM yang Kompeten di Bidang Teknologi Informasi serta Sosialisasi dan Literasi Digital kepada Masyarakat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan di satu instansi pemerintahan saja yakni Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu sebagai model studi kasus yang dipilih.

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 Implementasi Smart Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

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

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2022). Survei internet APJII 2022: Penetrasi dan perilaku pengguna internet Indonesia. <https://apjii.or.id/survei2022>
- Eaton, S. E., Stoesz, B. M., Crossman, K., Garwood, K., & McKenzie, A. (2022). Faculty perspectives of academic integrity during COVID-19: A mixed methods study of four Canadian universities. *Canadian Journal of Higher Education*, 52(3), 42–58. Retrieved from <https://www.scopus.com/pages/publications/85148644054>
- Fatimah, Y. (2019). Peranan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam penempatan pejabat struktural di Kabupaten Alor Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal MSDA*, 7(2), 103–125. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JMSDA/article/view/1149>
- Fitriana, L., & Arif, L. (2023). Implementasi smart governance dalam pelayanan administrasi

- kependudukan di Kota Surabaya (Studi kasus: Di Kecamatan Benowo). *Jurnal Ilmu Wacana dan Pemerintahan*, 5(3), 20–30. <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/8165>
- Gafar, I. H. H., & Nurrahman, A. (2024). Analisis penerapan smart governance di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan (JTKP)*, 6(1), 18–27. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/view/4306>
- Hendra, A., & Pradana, R. (2023). Implementasi Sistem Informasi Pemerintahan Daerah Dalam Penyusunan Anggaran Untuk Meningkatkan Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah di Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 15(1), 122-134. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/3669>
- Jacob, U. S., Fredrick, V. A., & Pillay, J. (2025). Aggressive behavior among individuals with intellectual disability: Predictive factor analysis. *International Journal of Diversity in Education*, 25(2), 1–21. Retrieved from <https://www.scopus.com/pages/publications/85218859740>
- Liamputtong, P. (2020). *Qualitative research methods* (5th ed.). Oxford University Press.
- Marifah, A., & Satlita, L. (2020). Agile governance pada Jogja Smart Service dalam pelayanan publik di Kota Yogyakarta. *Jurnal Online Mahasiswa Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Negeri Yogyakarta*, 5(2), 1–10. <https://journal.student.uny.ac.id/index.php/joppar/article/view/20682>
- Moleong, L. J. (2015). *Metodologi penelitian kualitatif (Revisi)*. Remaja Rosdakarya.
- Novriando, A., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2021). Efektivitas “Jogja Smart Service” terhadap pelayanan publik di Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Komunikasi Publik*, 10(2), 67–79. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/government/article/view/8817>
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metode penelitian kualitatif: Teori dan aplikasi dalam ilmu sosial*. Prenadamedia Group.
- Rofpi, A., & Tukiman. (2022). Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mendukung smart city melalui aplikasi Wargaku di Kota Surabaya. *Journal of Government Innovation*, 4(1), 45–56. <https://ejournal.uniramalang.ac.id/index.php/JOGIV/article/view/4132>
- Ruskarini, M. (2017). *Metode penelitian kualitatif: Pendekatan dan aplikasi*. Deepublish.
- Simangunsong, F. M. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif untuk ilmu-ilmu sosial dan humaniora*. Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Alfabeta, Ed.). Alfabeta.
- Valdivia-Yábar, S. V., & López, C. H. (2022). Digital uses of students and college success. *Journal of Higher Education Theory and Practice*, 22(18), 223–238. Retrieved from <https://www.scopus.com/pages/publications/85146751166>

Wahyuni, S., Alwi, A., & Indar, N. I. (2022). Strategi implementasi smart governance di Kota Makassar (Studi kasus pada program Rindu Capil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil). *Jurnal Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 34–43. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/6175>

Weimer, David dan Vining, Aidan R. (1999). *Policy Analysis : Concepts and Practice*. New Jersey : Prentice Hall .

