ANALISIS SMART GOVERNANCE DALAM PENYELENGGARAAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) DI KABUPATEN MOROWALI UTARA

Angelin Pastrealnadia Kale'e
NPP. 33.0873
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: angelinpastrealnadia@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Ricky, SE., MMSi
Email: ricky021@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement: *North Morowali Regency recorded an Electronic-Based Government System (SPBE) index of 2.08 in 2023, classified as "Sufficient." The local government website still showed incomplete service features, inconsistent information updates, fragmented digital services, and unequal infrastructure and human-resource readiness. These conditions reveal a gap between the principles of smart governance and the actual delivery of digital government services.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the implementation of smart governance in SPBE administration in North Morowali Regency.* ***Method:*** *The research employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through semi-structured interviews, non-participant observation, and documentation involving the Communication and Informatics Office, website administrators, civil servants, and community users. Informants were selected purposively, while the data were analyzed interactively through reduction, display, and conclusion drawing. NVivo was used to organize coding based on participation, public and social services, transparency, and policy strategy. Data credibility was strengthened through source and technique triangulation.* ***Result:*** *The findings show that SPBE implementation has been supported by national and regional policies, leadership commitment, government websites, e-office services, and initial digital infrastructure. However, community participation remains limited, several online services are not integrated, website content is not updated consistently, inter-agency data synchronization is weak, technical personnel are insufficient, and internet access is uneven. SPBE has improved access and administrative efficiency, but its public value and contribution to transparent, participatory, and responsive governance remain suboptimal.* ***Conclusion:*** *North Morowali Regency has moved toward smart governance, but stronger system integration, clear content-management responsibility, continuous digital competency development, inclusive citizen participation channels, and infrastructure equalization are required.*
Keywords: *Digital Government; Government Website; North Morowali; Smart Governance; SPBE*

ABSTRAK

Permasalahan: Kabupaten Morowali Utara memperoleh indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebesar 2,08 pada tahun 2023 dengan predikat "Cukup". Website pemerintah daerah masih memperlihatkan fitur layanan yang belum lengkap, pembaruan informasi yang tidak konsisten, layanan digital yang terpisah, serta kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia yang belum merata. Kondisi tersebut menunjukkan kesenjangan antara prinsip smart governance dan pelaksanaan layanan pemerintahan digital. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan smart governance dalam penyelenggaraan SPBE di Kabupaten Morowali Utara.

Metode: Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara semi terstruktur, observasi nonpartisipan, dan dokumentasi dengan melibatkan Dinas Komunikasi dan Informatika, pengelola website, aparatur sipil negara, serta masyarakat pengguna layanan. Informan dipilih secara purposive. Data dianalisis secara interaktif melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. NVivo digunakan untuk mengelompokkan data berdasarkan dimensi partisipasi, pelayanan publik dan sosial, transparansi, serta strategi kebijakan. Kredibilitas data diperkuat melalui triangulasi sumber dan teknik. **Hasil/Temuan:** Penyelenggaraan SPBE telah didukung kebijakan, komitmen pimpinan, website pemerintah, e-office, dan infrastruktur digital awal. Namun, partisipasi masyarakat masih terbatas, layanan belum terintegrasi, konten website belum diperbarui secara konsisten, sinkronisasi data antarperangkat daerah masih lemah, tenaga teknis terbatas, dan jaringan internet belum merata. SPBE telah membantu akses informasi dan efisiensi administrasi, tetapi kontribusinya terhadap tata kelola yang transparan, partisipatif, dan responsif belum optimal. **Kesimpulan:** Penerapan SPBE di Kabupaten Morowali Utara telah mengarah pada smart governance, tetapi memerlukan integrasi sistem, kepastian tanggung jawab pengelolaan konten, peningkatan kompetensi digital, penguatan kanal partisipasi, dan pemerataan infrastruktur.
Kata kunci: *Kabupaten Morowali Utara; Pemerintahan Digital; Smart Governance; SPBE; Website Pemerintah*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital mengubah cara pemerintah merancang proses kerja, mengelola data, dan memberikan layanan kepada masyarakat. Pemerintahan digital tidak cukup hanya memindahkan prosedur manual ke media elektronik. Pemerintah perlu menata ulang proses, organisasi, teknologi, dan hubungan dengan masyarakat agar layanan menjadi lebih terintegrasi dan bernilai publik. Tahapan evolusi pemerintahan digital bergerak dari digitalisasi, transformasi, keterlibatan, hingga kontekstualisasi kebijakan (Janowski, 2015). Transformasi tersebut juga membutuhkan perubahan organisasi, budaya kerja, kompetensi aparatur, dan koordinasi lintas unit, bukan sekadar pengadaan aplikasi (Mergel et al., 2019).

Dalam konteks Indonesia, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi instrumen untuk memperkuat tata kelola dan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. SPBE dapat memperluas akses layanan, mengurangi hambatan fisik, mempercepat proses administrasi, serta mendukung transparansi dan partisipasi publik apabila dirancang secara inklusif (Choirunnisa et al., 2023). Manfaat tersebut sejalan dengan konsep smart governance yang menempatkan keterbukaan, partisipasi, inovasi, kolaborasi, efektivitas, dan penggunaan data sebagai unsur utama tata kelola cerdas (Gil-Garcia et al., 2016).

Smart governance tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi. Kualitasnya bergantung pada kapasitas pemerintah untuk melibatkan masyarakat, mengintegrasikan organisasi, menyediakan informasi yang dapat dipercaya, dan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan lokal. Kajian smart urban governance menegaskan bahwa teknologi perlu dipadukan dengan perubahan institusi dan pola kolaborasi (Meijer & Rodríguez Bolívar, 2016). E-government juga perlu menghasilkan nilai publik berupa peningkatan layanan, efisiensi administrasi, keterbukaan, kepercayaan, dan kesejahteraan sosial (Twizeyimana & Andersson, 2019).

Penelitian di berbagai daerah Indonesia memperlihatkan bahwa penerapan smart governance masih menghadapi masalah yang serupa. Kota Bandung telah mengembangkan banyak layanan digital, tetapi masih menghadapi kelemahan infrastruktur dan kebutuhan pemetaan teknologi yang

lebih terarah (Santoso & Rahmadanita, 2020). Kota Bengkulu juga telah mengadopsi smart governance, tetapi masih menemukan website yang tidak dapat diakses dan layanan yang belum optimal (Mauludi & Nurrahman, 2024). Di Kota Palu, layanan digital sudah tersedia, namun pemerataan sumber daya manusia dan infrastruktur masih menjadi tantangan (Gafar & Nurrahman, 2024). Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan SPBE memerlukan keseimbangan antara kebijakan, teknologi, kapasitas aparatur, dan keterlibatan pengguna.

Kabupaten Morowali Utara merupakan daerah otonom di Provinsi Sulawesi Tengah yang sedang membangun kapasitas pemerintahan digital. Hasil evaluasi SPBE tahun 2023 menunjukkan indeks sebesar 2,08 dengan predikat Cukup. Nilai tersebut berada di bawah Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah sebesar 3,14, Kabupaten Banggai sebesar 3,23, Kabupaten Morowali sebesar 2,88, dan Kota Palu sebesar 2,54. Capaian ini menunjukkan adanya ruang perbaikan pada domain kebijakan, tata kelola, manajemen, dan layanan SPBE.

Tabel 1. Perbandingan indeks SPBE beberapa pemerintah daerah di Sulawesi Tengah

No.	Instansi	D1	D2	D3	D4	Indeks	Predikat
1	Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah	3,10	3,20	2,45	3,37	3,14	Baik
2	Kabupaten Banggai	4,00	2,70	2,36	3,62	3,23	Baik
3	Kabupaten Morowali	2,90	2,50	1,18	3,70	2,88	Baik
4	Kabupaten Morowali Utara	1,70	1,70	1,00	2,79	2,08	Cukup
5	Kota Palu	3,00	1,70	1,18	3,37	2,54	Cukup

Sumber: Hasil evaluasi SPBE Kementerian PANRB, 2023.

Kondisi indeks tersebut tampak pada pengelolaan website pemerintah daerah. Fitur layanan belum tersedia secara lengkap, beberapa informasi tidak diperbarui secara rutin, dan layanan digital belum dihimpun dalam satu portal terpadu. Masyarakat masih harus mencari layanan melalui kanal yang berbeda. Keterbatasan sumber daya pengelola konten dan lemahnya koordinasi antarperangkat daerah juga menyebabkan data serta informasi tidak tersaji secara konsisten. Padahal, smart governance pada tingkat lokal perlu mendorong pelayanan yang mudah, transparan, partisipatif, dan sesuai kebutuhan masyarakat, termasuk di daerah dengan kapasitas digital yang sedang berkembang (Nursetiawan & Putra, 2021).



Gambar 1. Fitur layanan pada website Pemerintah Kabupaten Morowali Utara
Sumber: Website Pemerintah Kabupaten Morowali Utara, 2026.



Gambar 2. Informasi terakhir yang ditampilkan pada website Pemerintah Kabupaten Morowali Utara
Sumber: Website Pemerintah Kabupaten Morowali Utara, 2026.

Data kunjungan website juga menunjukkan penurunan pada tiga bulan awal tahun 2026. Jumlah pengunjung unik turun dari 4.405 pada Januari menjadi 3.154 pada Februari dan 1.397 pada Maret. Data tersebut tidak secara langsung membuktikan rendahnya kualitas layanan, tetapi menjadi sinyal bahwa keberlanjutan pemutakhiran konten, relevansi informasi, dan kemudahan penggunaan perlu diperhatikan.

Tabel 2. Statistik kunjungan website Pemerintah Kabupaten Morowali Utara, Januari–Maret 2026

Bulan	Pengunjung unik	Jumlah kunjungan	Halaman	Hits	Bandwidth
Januari 2026	4.405	4.870	7.118	8.417	2,50 GB

Bulan	Pengunjung unik	Jumlah kunjungan	Halaman	Hits	Bandwidth
Februari 2026	3.154	3.819	5.037	7.742	839,08 MB
Maret 2026	1.397	1.535	2.729	4.027	1,04 GB
Total	8.956	10.224	14.884	20.186	4,36 GB

Sumber: Statistik website Pemerintah Kabupaten Morowali Utara, diolah peneliti, 2026.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Kajian smart governance di Indonesia telah membahas implementasi kebijakan, layanan digital, partisipasi, dan transparansi pada wilayah yang relatif maju. Penelitian implementasi smart government di Kota Bandung menekankan isi dan konteks kebijakan (Rahmadanita et al., 2019). Kajian di Kota Semarang membahas partisipasi, pelayanan publik, dan transparansi pada ekosistem digital perkotaan (Triyanto et al., 2024). Penelitian Jakarta Smart City menilai implementasi kebijakan dan faktor pendorong serta penghambatnya (Ramadhani & Handoyo, 2022). Penelitian di Kota Makassar berfokus pada strategi implementasi program layanan kependudukan digital (Wahyuni et al., 2021). Sementara itu, penelitian pemanfaatan website Diskominfo Kota Medan mengungkap perlunya fitur interaktif, penguatan sumber daya manusia, dan komunikasi dua arah untuk mewujudkan keterbukaan informasi publik (Indrayani et al., 2025).

Penelitian-penelitian tersebut memberi dasar penting, tetapi masih terdapat keterbatasan kajian pada kabupaten baru yang berada pada tahap awal pengembangan SPBE, memiliki indeks 2,08, menghadapi keterbatasan jaringan, dan belum memiliki integrasi layanan antarsatuan kerja. Kajian terdahulu juga cenderung menilai smart governance secara umum atau berfokus pada satu aplikasi. Penelitian ini mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis hubungan antara kebijakan SPBE, kondisi website pemerintah, penggunaan teknologi, koordinasi perangkat daerah, pengalaman pengguna, dan empat dimensi smart governance menurut Giffinger. Analisis diperkuat melalui pengodean NVivo agar hubungan antartema dapat ditelusuri secara sistematis.

1.3 Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting karena indeks SPBE yang masih berada pada kategori Cukup belum menjamin masyarakat memperoleh layanan digital yang lengkap, mutakhir, dan terintegrasi. Apabila masalah pengelolaan website, keterbatasan tenaga teknis, dan kesenjangan jaringan tidak ditangani, digitalisasi dapat menghasilkan layanan yang terfragmentasi serta memperlebar kesenjangan akses. Kondisi tersebut berpotensi mengurangi nilai publik SPBE, terutama dalam aspek efisiensi, keterbukaan, kepercayaan, dan manfaat sosial (Twizeyimana & Andersson, 2019).

Secara praktis, hasil penelitian diperlukan sebagai dasar bagi Pemerintah Kabupaten Morowali Utara untuk menetapkan prioritas integrasi sistem, memperjelas penanggung jawab konten setiap perangkat daerah, menyusun program pengembangan kompetensi, dan memperluas kanal partisipasi masyarakat. Penguatan ini penting karena SPBE dapat meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik jika pemerintah mampu mengurangi hambatan fisik, menyederhanakan proses, dan memastikan keterlibatan masyarakat (Choirunnisa et al., 2023). Tanpa bukti empiris yang spesifik terhadap kondisi Morowali Utara, perbaikan berisiko hanya berfokus pada pengadaan teknologi tanpa memperbaiki tata kelola, organisasi, dan pengalaman pengguna.

1.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu memperlihatkan tiga pola utama. Pertama, studi IPDN menegaskan bahwa infrastruktur, kompetensi aparatur, akses website, dan integrasi layanan menjadi faktor

penentu smart governance di Bandung, Bengkulu, dan Palu (Santoso & Rahmadanita, 2020; Mauludi & Nurrahman, 2024; Gafar & Nurrahman, 2024). Kedua, studi nasional menunjukkan bahwa partisipasi publik, transparansi, dan strategi implementasi memengaruhi keberhasilan program smart governance di Semarang, Jakarta, Makassar, dan Pangandaran (Triyanto et al., 2024; Ramadhani & Handoyo, 2022; Wahyuni et al., 2021; Nursetiawan & Putra, 2021). Ketiga, literatur internasional menekankan bahwa pemerintahan cerdas terbentuk melalui integrasi teknologi, data, organisasi, kolaborasi, dan penciptaan nilai publik (Gil-Garcia et al., 2016; Meijer & Rodríguez Bolívar, 2016; Janowski, 2015).

1.5 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan penelitian terletak pada konteks Kabupaten Morowali Utara sebagai kabupaten yang masih berada pada tahap pengembangan kapasitas digital, fokus pada keterkaitan website pemerintah dengan penyelenggaraan SPBE, serta penggunaan empat dimensi smart governance untuk membaca kebijakan, pelayanan, transparansi, dan partisipasi secara terpadu. Penelitian juga menggabungkan perspektif pengambil kebijakan, pelaksana teknis, pengelola website, aparatur, dan masyarakat. Penggunaan NVivo membantu membangun peta hubungan antara faktor pendukung, faktor penghambat, dan implikasi SPBE terhadap smart governance.

1.6 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan smart governance dalam penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Morowali Utara.

II. METODE

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian tidak hanya menilai keberadaan aplikasi atau kebijakan, tetapi menjelaskan proses, pengalaman, koordinasi, dan hambatan yang terjadi dalam penyelenggaraan SPBE. Pendekatan kualitatif juga sesuai untuk memahami transformasi digital dari sudut pandang aparatur dan pengguna layanan, sebagaimana studi transformasi digital sektor publik yang menggunakan wawancara ahli untuk menggali perubahan organisasi dan hasil yang diharapkan (Mergel et al., 2019). Penelitian smart governance di Bengkulu, Palu, dan Semarang juga menunjukkan bahwa wawancara, observasi, dan dokumentasi efektif untuk membaca konteks implementasi yang kompleks (Mauludi & Nurrahman, 2024; Gafar & Nurrahman, 2024; Triyanto et al., 2024).

Penelitian dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Morowali Utara, Jalan Trans Sulawesi, Kolonodale, Kecamatan Petasia. Pengumpulan data lapangan dilaksanakan pada Januari 2026 sesuai jadwal penelitian. Informan dipilih secara purposive berdasarkan kewenangan, keterlibatan teknis, dan pengalaman penggunaan layanan. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika menjadi informan kunci karena memiliki kewenangan kebijakan dan koordinasi SPBE. Kepala Bidang Aplikasi Informatika memberikan informasi tentang sistem, integrasi aplikasi, dan infrastruktur. Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik menjelaskan perencanaan, komunikasi, serta monitoring. Kepala Bidang Statistik memberikan informasi pengelolaan website dan data. Masyarakat dipilih sebagai pengguna layanan untuk menilai aksesibilitas dan manfaat SPBE.

Tabel 3. Informan penelitian

Kode	Informan	Peran dalam penelitian
I1	Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika	Informan kunci; kebijakan, kepemimpinan, dan koordinasi SPBE
I2	Kepala Bidang Aplikasi Informatika	Pelaksanaan teknis SPBE, integrasi aplikasi, dan infrastruktur
I3	Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik	Perencanaan, komunikasi publik, dan monitoring SPBE
I4	Kepala Bidang Statistik	Pengelolaan website, data, dan layanan digital
I5	Masyarakat pengguna layanan	Pengalaman akses, kemudahan, dan manfaat layanan digital

Sumber: Diolah peneliti, 2026.

Data primer diperoleh melalui wawancara semi terstruktur dan observasi nonpartisipan. Data sekunder diperoleh dari dokumen kebijakan, evaluasi SPBE, data website, struktur organisasi, serta dokumentasi layanan. Observasi difokuskan pada struktur website, kelengkapan menu, pemutakhiran informasi, sarana prasarana, alur layanan digital, jaringan, dan penggunaan sistem. Teknik dokumentasi digunakan untuk memeriksa konsistensi antara keterangan informan dan bukti administratif.

Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Informasi dari pejabat, pelaksana teknis, pengelola website, dan masyarakat dibandingkan dengan hasil observasi serta dokumen. Analisis mengikuti model interaktif yang mencakup kondensasi atau reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (Miles et al., 2014). NVivo digunakan untuk melakukan open coding dan axial coding berdasarkan empat dimensi smart governance. Penggunaan perangkat analisis kualitatif ini membantu peneliti mengelompokkan tema dan menelusuri hubungan antara pembaruan informasi, partisipasi, integrasi sistem, kompetensi SDM, dan kualitas layanan. Pendekatan tersebut sejalan dengan penelitian pemanfaatan website pemerintah yang menggabungkan wawancara, observasi, dokumentasi, dan NVivo (Indrayani et al., 2025).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Penyelenggaraan SPBE

Penyelenggaraan SPBE di Kabupaten Morowali Utara telah memiliki dasar kebijakan nasional dan daerah. Pemerintah daerah menggunakan website resmi, e-office, serta sejumlah aplikasi pelayanan dan administrasi. Dinas Komunikasi dan Informatika berperan sebagai leading sector, sedangkan perangkat daerah menjadi penyedia data dan pengguna sistem. Kondisi ini menunjukkan bahwa fase digitalisasi telah berjalan. Namun, sistem masih bersifat parsial dan belum membentuk ekosistem digital yang terpadu.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa partisipasi perangkat daerah sudah ada melalui rapat dan komunikasi internal, tetapi kualitasnya tidak merata. Sebagian perangkat daerah aktif menggunakan sistem dan menyediakan konten, sedangkan sebagian lain terlambat menyampaikan data. Akibatnya, sinkronisasi informasi antarperangkat daerah belum konsisten. Temuan ini memperlihatkan bahwa transformasi digital belum mencapai tahap kontekstualisasi penuh sebagaimana model evolusi pemerintahan digital, karena teknologi belum sepenuhnya menyatu dengan proses, tanggung jawab, dan kebutuhan lokal (Janowski, 2015).

3.2 Partisipasi dalam Pengambilan Keputusan

Dimensi partisipasi menunjukkan bahwa pelaksanaan SPBE masih didominasi pemerintah. Pimpinan daerah, Dinas Komunikasi dan Informatika, tim teknis, dan perangkat daerah terlibat dalam perencanaan serta pengoperasian sistem. Masyarakat telah memperoleh akses informasi melalui website, tetapi kanal aspirasi digital dan mekanisme umpan balik belum menjadi bagian yang kuat dari pengambilan keputusan. Website lebih banyak menjalankan fungsi penyampaian informasi satu arah.

Keterbatasan tersebut berbeda dengan prinsip smart governance yang menempatkan masyarakat sebagai mitra dalam proses tata kelola. Meijer dan Rodríguez Bolívar (2016) menegaskan bahwa pemerintahan cerdas memerlukan perubahan hubungan pemerintah dan warga, bukan hanya penggunaan teknologi. Pengalaman Jakarta dan Semarang juga menunjukkan bahwa keberadaan platform digital perlu disertai strategi peningkatan partisipasi agar masyarakat benar-benar menggunakan kanal yang tersedia (Ramadhani & Handoyo, 2022; Triyanto et al., 2024). Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Morowali Utara perlu menyediakan fitur pengaduan, konsultasi, survei layanan, pelacakan tindak lanjut, dan publikasi respons pemerintah dalam satu portal.

3.3 Pelayanan Publik dan Sosial

Website pemerintah, e-office, dan aplikasi lainnya telah membantu mempercepat penyampaian informasi dan proses administrasi. Masyarakat menilai layanan digital cukup membantu, terutama untuk memperoleh informasi tanpa harus datang langsung. Namun, belum semua layanan tersedia secara daring. Beberapa aplikasi berjalan terpisah, stabilitas sistem dan kecepatan akses belum seragam, serta jaringan internet di beberapa wilayah masih terbatas.

Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan digital telah menghasilkan manfaat awal, tetapi belum optimal. Konsep smart government menuntut integrasi data, interoperabilitas, efektivitas, inovasi, dan orientasi pengguna (Gil-Garcia et al., 2016). Literatur SPBE Indonesia juga menegaskan bahwa aksesibilitas meningkat ketika sistem mengurangi hambatan fisik dan menyederhanakan proses, tetapi manfaatnya bergantung pada pemerataan infrastruktur dan literasi digital (Choirunnisa et al., 2023). Temuan Morowali Utara sejalan dengan penelitian Palu dan Bengkulu yang masih menghadapi ketimpangan sumber daya, infrastruktur, dan akses layanan (Gafar & Nurrahman, 2024; Mauludi & Nurrahman, 2024).

Integrasi layanan perlu dimulai dari inventarisasi aplikasi, standardisasi data, penetapan arsitektur SPBE, dan penggunaan single sign-on secara bertahap. Pemerintah juga perlu menyediakan desain ramah perangkat seluler dan versi layanan berbandwidth rendah. Strategi tersebut penting bagi wilayah yang memiliki keterbatasan jaringan dan sebaran permukiman yang luas.

3.4 Transparansi Pemerintahan

Penyediaan website resmi telah meningkatkan keterbukaan karena masyarakat dapat mengakses berita, profil, dokumen, dan informasi pemerintahan. Namun, hasil observasi menunjukkan pembaruan informasi belum konsisten, sebagian fitur belum lengkap, dan data antarperangkat daerah belum tersaji secara sistematis. Pengelola website menghadapi keterbatasan kontribusi konten dari perangkat daerah serta belum jelasnya penanggung jawab pembaruan pada setiap unit.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa transparansi formal telah tersedia, tetapi transparansi substantif belum maksimal. Informasi publik harus mutakhir, lengkap, mudah dicari, dapat dipahami, dan relevan dengan kebutuhan pengguna. Penelitian website Diskominfo Medan menemukan masalah serupa, yaitu ketiadaan fitur interaktif dan perlunya pengembangan SDM serta komunikasi dua arah (Indrayani et al., 2025). Penelitian smart government di Bandung juga menegaskan bahwa keterbukaan digital harus ditopang infrastruktur dan pengelolaan yang memadai (Santoso & Rahmadanita, 2020).

Pemerintah daerah perlu menetapkan standar layanan informasi digital, kalender pembaruan, editor konten pada setiap perangkat daerah, mekanisme verifikasi, serta dashboard pemantauan kepatuhan pembaruan. Setiap halaman perlu memuat tanggal pembaruan, unit penanggung jawab, kontak layanan, standar waktu, serta tautan yang berfungsi. Langkah tersebut akan memperkuat akuntabilitas dan meningkatkan kepercayaan pengguna.

3.5 Strategi dan Perspektif Kebijakan

Dukungan kebijakan dan komitmen pimpinan menjadi faktor pendukung utama. Kebijakan SPBE mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 dan diperkuat melalui regulasi daerah. Rapat koordinasi dan pembagian tugas telah dilakukan. Namun, implementasi masih bertahap karena belum semua perangkat daerah memiliki kesiapan yang sama, belum terdapat integrasi menyeluruh, dan pengembangan kompetensi teknis belum berkelanjutan.

Pengalaman Kota Bandung menunjukkan bahwa isi kebijakan dapat mendukung smart government, tetapi konteks implementasi, sumber daya, dan kepatuhan pelaksana tetap menentukan hasil (Rahmadanita et al., 2019). Strategi Makassar juga memperlihatkan bahwa inovasi layanan digital membutuhkan koordinasi, kapasitas organisasi, dan kesinambungan implementasi (Wahyuni et al., 2021). Pada tingkat desa, smart governance menjadi penting ketika teknologi diarahkan untuk meningkatkan produktivitas, pelayanan, dan partisipasi masyarakat, bukan hanya memenuhi indikator administratif (Nursetiawan & Putra, 2021).

Strategi penguatan Morowali Utara perlu disusun dalam peta jalan yang terukur. Prioritasnya mencakup pembentukan tata kelola data, pengintegrasian aplikasi, peningkatan kapasitas tenaga teknis, perluasan jaringan, penguatan keamanan informasi, pengelolaan perubahan organisasi, dan evaluasi pengalaman pengguna. Transformasi digital harus diperlakukan sebagai perubahan proses dan institusi yang berkelanjutan, bukan proyek teknologi jangka pendek (Mergel et al., 2019).

3.6 Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor pendukung terdiri atas dasar regulasi yang jelas, komitmen pimpinan, keberadaan Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai leading sector, tersedianya website dan e-office, serta perangkat teknologi dasar. Faktor-faktor ini menjadi modal awal untuk mempercepat SPBE. Sementara itu, faktor penghambat meliputi jumlah tenaga teknis yang terbatas, kompetensi digital yang belum merata, pelatihan yang belum berkelanjutan, kualitas jaringan yang berbeda antarwilayah, aplikasi yang berjalan sendiri-sendiri, keterlambatan penyediaan data, dan belum terstrukturnya pengelolaan konten website.

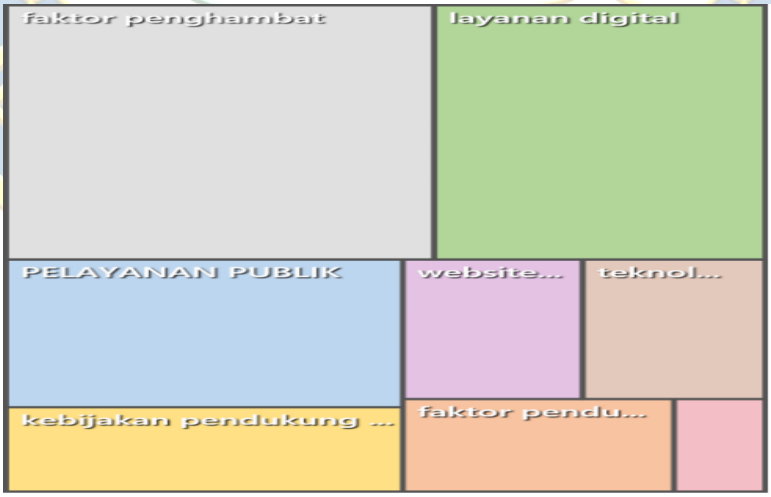
Tabel 4. Sintesis temuan penerapan smart governance dalam penyelenggaraan SPBE

Dimensi	Kondisi utama	Kekuatan	Masalah prioritas	Arah penguatan
Partisipasi	Pelibatan masih dominan internal pemerintah	Koordinasi dan rapat lintas OPD telah berjalan	Kanal aspirasi dan umpan balik publik terbatas	Portal pengaduan, konsultasi, survei, dan tindak lanjut terbuka
Pelayanan publik dan sosial	Website, e-office, dan beberapa aplikasi telah digunakan	Akses informasi dan administrasi lebih cepat	Layanan belum lengkap dan aplikasi belum terintegrasi	Arsitektur layanan terpadu, standardisasi data, dan akses mobile
Transparansi	Informasi publik tersedia di website	Keterbukaan awal telah terbentuk	Konten tidak konsisten, data belum lengkap, tanggung jawab belum jelas	Standar konten, kalender pembaruan, editor OPD, dan dashboard kepatuhan
Strategi kebijakan	Kebijakan nasional dan daerah tersedia	Komitmen pimpinan dan leading sector jelas	Kesiapan OPD, SDM, jaringan, serta keamanan belum merata	Peta jalan, integrasi, pengembangan kompetensi, dan evaluasi pengguna

Sumber: Hasil penelitian, diolah peneliti, 2026.

3.7 Hasil Analisis NVivo

Pengodean NVivo menunjukkan bahwa tema yang paling sering muncul berkaitan dengan faktor penghambat, layanan digital, kebijakan SPBE, pembaruan informasi, partisipasi, dan strategi pendukung. Hubungan antartema memperlihatkan bahwa keterbatasan SDM dan infrastruktur memengaruhi pengelolaan website, integrasi aplikasi, serta kualitas pelayanan. Kebijakan dan komitmen pimpinan berfungsi sebagai faktor pendorong, tetapi memerlukan mekanisme operasional agar dapat mengatasi hambatan pada tingkat perangkat daerah.



Gambar 3. Hierarchy chart tema hasil pengodean NVivo
Sumber: Diolah peneliti menggunakan NVivo 12 Plus, 2026.

Hasil analisis tersebut memperkuat kesimpulan bahwa Kabupaten Morowali Utara sudah bergerak menuju smart governance, tetapi masih berada pada fase transisi. Nilai publik SPBE baru akan meningkat apabila pemerintah mampu menyatukan layanan, memastikan informasi selalu mutakhir, memperluas partisipasi, dan menutup kesenjangan akses. Temuan ini selaras dengan literatur internasional yang menempatkan pelayanan, efisiensi, keterbukaan, kepercayaan, dan kesejahteraan sebagai hasil utama e-government (Twizeyimana & Andersson, 2019).

3.8 Implikasi terhadap Smart Governance

Implikasi pertama berkaitan dengan efektivitas pelayanan. Digitalisasi sudah mengurangi sebagian beban administrasi, tetapi manfaatnya belum merata karena sistem belum terintegrasi. Implikasi kedua berkaitan dengan transparansi. Website telah membuka akses informasi, tetapi pembaruan yang tidak konsisten mengurangi kualitas keterbukaan. Implikasi ketiga berkaitan dengan partisipasi. Masyarakat masih berperan sebagai penerima informasi, belum sebagai mitra yang terlibat dalam perancangan dan evaluasi layanan. Implikasi keempat berkaitan dengan kapasitas pemerintahan. Keterbatasan tenaga teknis dan jaringan menunjukkan bahwa keberhasilan smart governance memerlukan investasi pada manusia dan organisasi, bukan hanya perangkat.

Secara akademik, temuan penelitian menegaskan bahwa model smart governance perlu dibaca secara kontekstual. Daerah dengan kapasitas digital awal membutuhkan tahapan penguatan yang berbeda dari kota dengan ekosistem aplikasi yang matang. Evolusi menuju pemerintahan digital harus menyesuaikan karakter geografis, sumber daya, kebutuhan masyarakat, dan kemampuan organisasi (Janowski, 2015). Secara praktis, Pemerintah Kabupaten Morowali Utara perlu menetapkan indikator keberhasilan yang berorientasi pada pengguna, seperti waktu layanan, keberhasilan transaksi, frekuensi pembaruan, tingkat penggunaan, penyelesaian pengaduan, akses kelompok rentan, dan kepuasan masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Penerapan smart governance dalam penyelenggaraan SPBE di Kabupaten Morowali Utara telah berjalan melalui dukungan kebijakan, pemanfaatan website pemerintah, e-office, beberapa aplikasi layanan, dan koordinasi Dinas Komunikasi dan Informatika. Pelaksanaan tersebut telah membantu akses informasi dan efisiensi administrasi. Namun, penerapannya belum optimal karena partisipasi masyarakat masih terbatas, pembaruan informasi belum konsisten, layanan belum terintegrasi, data antarperangkat daerah belum sinkron, tenaga teknis masih terbatas, dan jaringan internet belum merata.

Penguatan perlu diarahkan pada penyusunan peta jalan integrasi SPBE, penetapan penanggung jawab konten pada setiap perangkat daerah, pengembangan kompetensi digital secara berkelanjutan, standardisasi dan integrasi data, perluasan jaringan, penguatan keamanan informasi, serta penyediaan kanal partisipasi dan evaluasi layanan yang mudah digunakan. Langkah tersebut diperlukan agar SPBE tidak hanya memenuhi kewajiban administratif, tetapi menghasilkan pelayanan yang transparan, partisipatif, efektif, responsif, dan bernilai publik.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan utama pada waktu dan sumber daya penelitian. Selain itu, penelitian ini hanya berfokus pada satu lokasi penelitian sebagai studi kasus di Kabupaten Morowali Utara sehingga belum dapat digeneralisasikan secara luas ke daerah lain.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*)

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan, sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada lokasi lain dengan cakupan yang lebih luas serta mengkaji variabel tambahan dalam implementasi *Smart Governance*. Penelitian lanjutan juga disarankan untuk mengeksplorasi aspek lain seperti efektivitas integrasi sistem dan peningkatan literasi digital masyarakat guna memperdalam kajian terkait SPBE di pemerintah daerah.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Pemerintah Kabupaten Morowali Utara, khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika beserta seluruh informan yang telah memberikan kesempatan, data, dan informasi selama penelitian. Terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing, civitas akademika Institut Pemerintahan Dalam Negeri, keluarga, dan seluruh pihak yang mendukung penyelesaian penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Indonesia. Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial, 3(1), 71–95. https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401

Gafar, I. H. H., & Nurrahman, A. (2024). Analisis penerapan smart governance di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 6(1), 22–49. https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/5098

Giffinger, R., Fertner, C., Kramar, H., Kalasek, R., Pichler-Milanović, N., & Meijers, E. (2007). Smart cities: Ranking of European medium-sized cities. Vienna University of Technology. http://www.smart-cities.eu/download/smart_cities_final_report.pdf

Gil-Garcia, J. R., Zhang, J., & Puron-Cid, G. (2016). Conceptualizing smartness in government: An integrative and multi-dimensional view. Government Information Quarterly, 33(3), 524–534. https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.03.002

Indrayani, E., Purba, S. H., & Diantoro, S. (2025). Utilization of the Medan City Communication and Informatics Service website in realizing public information transparency. Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah, 17(1), 65–80. https://doi.org/10.33701/jiapd.v17i1.5314

Janowski, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization. Government Information Quarterly, 32(3), 221–236. https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.001

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). Hasil evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pemerintah daerah tahun 2023.

Mauludi, M. R., & Nurrahman, A. (2024). Analisis smart governance di Kota Bengkulu. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 6(2), 286–312. https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i2.4693

Meijer, A., & Rodríguez Bolívar, M. P. (2016). Governing the smart city: A review of the literature on smart urban governance. International Review of Administrative Sciences, 82(2), 392–408. https://doi.org/10.1177/0020852314564308

Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. Government Information Quarterly, 36(4), Article 101385. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). SAGE Publications.

Nursetiawan, I., & Putra, R. A. K. (2021). Urgensi penerapan smart governance dalam perspektif pelayanan publik di Desa Pangandaran. Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 8(1), 162–170. https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/5098

Rahmadanita, A., Santoso, E. B., & Wasistiono, S. (2019). Implementasi kebijakan smart government dalam rangka mewujudkan smart city di Kota Bandung. Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja, 44(2), 81–106. https://doi.org/10.33701/jipwp.v44i2.279

Ramadhani, M. A., & Handoyo, E. (2022). Implementasi kebijakan Jakarta Smart City dalam mewujudkan smart governance pada Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta. Unnes Political Science Journal, 6(2), 42–47. https://doi.org/10.15294/upsj.v6i2.58254

Republik Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018

Santoso, E. B., & Rahmadanita, A. (2020). Smart government dalam rangka mewujudkan smart city di Kota Bandung. Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja, 46(2), 317–334. https://doi.org/10.33701/jipwp.v46i2.1400

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

Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of e-government: A literature review. Government Information Quarterly, 36(2), 167–178. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001

Wahyuni, S., Alwi, A., & Indar, N. I. N. (2021). Strategi implementasi smart governance di Kota Makassar: Studi kasus pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik, 7(3), 376–398. https://doi.org/10.26618/kjap.v7i3.6175