

## Analisis Smart Governance di Kota Makassar

Akhmad Affandi<sup>1\*</sup>, Juanda Nawawi<sup>2</sup>, Suhardiman Syamsu<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Hasanuddin, Indonesia

### Abstract

*This study aims to examine and analyze smart governance in Makassar City and the factors that affect it. This research was a qualitative research method using descriptive data. Data collection techniques used were observation, interview and documentation and the data were analyzed using qualitative descriptive analysis. The results of the study show that smart governance in Makassar City has not been maximized so far. The dimensions of smart governance include smart use of ICT, smart collaboration and participation, smart decision making, and smart administration. Meanwhile, the factors affecting it include supporting factors and inhibiting factors. Supporting factors involve the support of technology and human resources as well as the support of stakeholders and social conditions of the community, while from the inhibiting factors include less supportive service facilities and service systems as well as the changes of regulation.*

**Keywords:** analysis, makassar city, smart governance

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengkaji dan menganalisis smart governance di Kota Makassar dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Untuk mencapai tujuan tersebut, digunakan metode penelitian kualitatif dengan menyajikan data secara deskriptif. Teknik pengumpulan data digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa smart governance di Kota Makassar sejauh ini belum maksimal. Adapun dimensi smart governance antara lain penggunaan TIK secara cerdas, kolaborasi cerdas dan partisipasi, pengambilan keputusan yang cerdas, dan administrasi cerdas. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi di antaranya faktor pendukung dan faktor penghambat. Dari aspek faktor pendukung, yaitu: adanya dukungan teknologi dan sumber daya manusia serta adanya dukungan pemangku kepentingan (stakeholder) dan kondisi sosial masyarakat, sedangkan dari aspek faktor penghambat, yaitu: fasilitas pelayanan yang kurang mendukung serta sistem pelayanan dan perubahan regulasi.

**Kata kunci:** analisis, kota makassar, smart governance

---

\* akhmad@unismuh.ac.id

## PENDAHULUAN

Pembuat kebijakan dan keputusan di kota berada di garis depan dalam menghadapi tantangan ini untuk memastikan bahwa kota dan warganya dapat memanfaatkan peluang yang diperkenalkan oleh inovasi yang mengganggu ini, sambil meminimalkan risiko dari kemungkinan serangan balik (seperti terjebak dalam teknologi yang belum matang) dalam masa transisi yang bergejolak (Raz, 2018).

Seiring dengan teknologi yang terus berkembang saat ini, diperlukan perkembangan berbagai inovasi baru. Selain itu, masyarakat yang dewasa ini juga berkembang sangat dinamis memerlukan responsivitas atau kepekaan terhadap kebutuhan serta tantangan dinamika yang ada di masyarakat. Definisi inovasi yang lebih banyak diterima adalah pengenalan dan penerapan yang disengaja dalam peran, kelompok, organisasi, gagasan, proses, produk atau prosedur baru yang relevan untuk diadopsi dengan tujuan memberi manfaat secara signifikan bagi individu, kelompok masyarakat yang lebih luas. Pernyataan ini melibatkan tiga karakteristik penting dari inovasi, yaitu (a) Kebaruan; (b) Komponen aplikasi; dan (c) Manfaat yang diharapkan (Lynn, Jr dalam Rahayu, 2019).

*Smart governance* merupakan salah satu dimensi yang harus dipenuhi untuk mewujudkan *smart city* (Asmorowati, 2019). *Smart Governance* berimplikasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Di dalam *smart government*, pelayanan publik dilakukan secara terpusat, sistem pelayanannya sudah terintegrasi. Dampaknya adalah sistem dalam *smart government* dapat menopang dan menjamin kemudahan akses layanan secara efektif.

Memasuki era revolusi industri 4.0, pemanfaatan teknologi berbasis internet diaplikasikan dalam berbagai bidang kehidupan. Tidak mau ketinggalan, Tidak sampai disitu saja ternyata usaha Pemerintah Kota Makassar terus bergerak membangun jaringan internasional, menciptakan keterhubungan global demi perubahan Makassar menjadi kota yang lebih cerdas. Salah satu upaya yang dilakukan yakni menggelar sekaligus menjadi tuan rumah pelaksanaan konferensi Internasional Kota Cerdas (*Smart City*) yang dilaksanakan pada 27-28 Februari 2020.

Kota cerdas akan menjadi kota yang tidak hanya memiliki teknologi ICT di daerah tertentu, tetapi juga telah menerapkan teknologi ini dengan cara yang positif berdampak pada

masyarakat setempat (Utomo & Hariadi, 2016).

Mendefinisikan kota cerdas sebagai kota yang mampu menggunakan sumber daya manusia (SDM), modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi Nijkamp et al dalam (Insani, 2017).

Sesuai dengan Peraturan Walikota Makassar Nomor 97 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi pada pasal 11 ayat 3 (i) menyelenggarakan layanan peningkatan kapasitas aparatur dan masyarakat dalam implementasi *e-government dan smart city*.

Pada tata kelola pemerintahan di Kota Makassar sudah ada perubahan dibandingkan dengan yang sebelumnya, ini dibuktikan dengan adanya penggunaan teknologi dalam membuat laporan-laporan serta diberikannya kesempatan untuk melakukan inovasi di level bawah. Pada level RT/RW penilaian kinerja juga dilakukan dengan menerapkan penilaian yang berimplikasi sesuai dengan implementasi *smart governance*.

Penilaian kinerja Ketua RT/RW berdasarkan 9 indikator yang dibuat, 9

indikator inilah yang harus terpenuhi kemudian diberikan insentif sesuai dengan janji atau yang disiapkan di DPA (Dokumen Pelaksanaan Anggaran) masing-masing SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) kecamatan. 9 indikator antara lain, a. LONGGAR (Lorong Garden), b. MTR (Makassar' Tidak Rantasa), c. Bank Sampah; d. Retribusi Sampah, e. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), f. Sombere, g. *Smart Card*, h. Buku Administrasi RT dan RW, i. *Control Sosial Activity* ini dituangkan di dalam laporan pertanggungjawaban RT/RW masing-masing dengan membuat foto-foto kegiatan dan laporan-laporan yang akan disetorkan di sub-bagian keuangan untuk dipertanggungjawabkan dalam pencairan insentif RT/RW tersebut.

Sesuai dengan Peraturan Walikota Makassar Nomor 3 Tahun 2016 tentang Indikator Penilaian Kinerja Ketua RT (Rukun Tetangga) dan Ketua RW (Rukun Warga) Kota Makassar yang mengatur tentang kriteria atau indikator yang menjadi dasar penilaian atau penetapan sesuatu pekerjaan, program dan prestasi kerja RT/RW dalam melaksanakan tugas pelayanan terhadap masyarakatnya.

Pada tahun 2019 "Kertas Kerja Analisis Evaluasi Program Kerja" *Smart City* Kota Makassar dikatakan bahwa

terdapat program kerja yang sudah berjalan dengan baik salah satu diantaranya adalah Pelaksanaan Pemantauan Kinerja RT/RW dengan *Smart* RT/RW. Program kerja yang terlaksana tersebut merupakan program kerja yang dapat secara langsung menyentuh birokrasi pemerintahan di level bawah. Sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah Kota Makassar setelah diungkapkannya konsep *Smart City* terkhusus pada dimensi *Smart Governance* yaitu dengan diluncurkannya aplikasi pelayanan masyarakat berbasis IT pada tingkat RT/RW “*Smart* RT/RW” pada akhir tahun 2017 serta melaksanakan sosialisasi/pelatihan penggunaan aplikasi tersebut pada tingkat RT/RW se-Kota Makassar pada awal tahun 2018.

*Smart* RT/RW adalah sistem informasi penunjang sekaligus sebagai indikator kinerja ketua RT/RW. Aplikasi *Smart* RT/RW merupakan wadah bagi warga dan ketua RT/RW untuk melaporkan kondisi perkembangan wilayahnya untuk ditindak lanjuti oleh Pemerintahan Kota Makassar, utamanya terkait dengan penilaian 9 indikator yang diterapkan oleh Bagian Pemberdayaan Masyarakat (BPM) Sekretariat Kota Makassar. Adapun tujuan dari aplikasi ini adalah

untuk mengkolaborasikan antara RT/RW, masyarakat, SKPD, dan instansi terkait lainnya, untuk bisa memberikan suatu kinerja pelayanan publik melalui satu aplikasi.

Namun melihat kondisi realitas saat ini, dalam melaksanakan tugas RT/RW masih banyak yang belum maksimal untuk memenuhi 9 indikator kinerja yang telah ditetapkan serta keberadaan aplikasi pelayanan yang seharusnya semakin hari penggunaannya semakin terus meningkat tetapi malah terlihat seperti mati suri atau bahkan sudah tidak difungsikan lagi.

Dulunya ada 9 indikator yang dijadikan pedoman untuk menentukan kinerja ketua RT/RW. Saat ini karena adanya perubahan aturan maka 9 indikator ini dihilangkan, dan diganti dengan keharusan bagi ketua RT untuk membuat laporan kinerja apa saja yang dilakukan tiap bulannya.

Aturan penilaian kinerja ketua RT/RW sudah tidak berdasarkan 9 indikator. Sehingga aturan mengenai indikator penilaian kinerja ketua RT/RW tidak tersampaikan atau tersosialisasi dengan baik, saat ini ada aturan baru yang mengatur tentang kinerja ketua RT/RW di Kota Makassar. Penilaian 9 indikator tersebut tidak terpakai lagi karena adanya Perwali

baru yang diterbitkan oleh pelaksana jabatan walikota makassar pada masanya.

Saat ini penilaian kinerja ketua RT/RW tidak lagi mengacu ke 9 indikator yang telah ditetapkan sebelumnya. Berbicara mengenai konsep penilaian saat ini tidak ada, karena sistem pemberian insentif sekarang mengacu ke peraturan walikota yang baru. Sebenarnya dengan adanya 9 indikator sebagai pengukur kinerja RT/RW sangat bagus, hal ini terlihat saat 9 indikator ini diberlakukan banyak kreatifitas-kreatifitas yang bermunculan dibandingkan dengan setelah tidak diberlakukannya lagi 9 indikator yang malah berdampak kepada kurangnya perhatian terhadap beberapa tugas dan fungsi sebagai ketua RT/RW dalam implementasi *smart governance*.

Dalam implementasi smart governance, yakni: Penggunaan Teknologi dan Komunikasi (TIK), Kolaborasi cerdas dan partisipasi, Pengambilan keputusan yang cerdas dan Administrasi cerdas dibutuhkan 9 indikator sebagai acuan penilaian ketua RT/RW.

Dalam pengoperasian *Smart* RT/RW pada RT/RW hingga saat ini masih sulit untuk difungsikan secara maksimal, dikarenakan adanya

berbagai persoalan terkait aplikasi diantaranya: sangat susah untuk *login* ke dalam aplikasi, pelaporan yang dimasukkan ke dalam aplikasi seolah tidak mendapat respon dari pemerintah Kota Makassar yang kemudian berdampak pada tidak maksimalnya penggunaan layanan administrasi secara cerdas.

Disisi lain kolaborasi dengan berbagai level *stakeholder* mulai dari masyarakat, RT/RW, Kelurahan, Kecamatan dan SKPD terkait serta partisipasi dari masyarakat saat ada program yang dijalankan dapat dimaksimalkan peran dan fungsinya masing-masing. Hanya saja saat pandemi *Covid-19* melanda terjadi penurunan tingkat partisipasi sejalan dengan diberlakukannya aturan pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat. Selanjutnya pada level pengambilan keputusan dalam berbagai program yang akan direncanakan dan disahkan serta akan dilaksanakan pelibatan masyarakat serta stakeholder di level bawah masih kurang diperhatikan, olehnya itu kelihatan bahwa program-program yang akan dilaksanakan bukanlah berasal dari aspirasi dan kebutuhan pada level program tersebut akan di implementasikan.

## METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena semua teori yang digunakan dalam penelitian ini tidak bermaksud untuk diuji, tetapi sebagai pengarah dalam menentukan konteks dan fokus penelitian. Teori-teori ini juga akan digunakan pada tahap teorisasi data.

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Jenis penelitian ini dipilih karena peneliti ingin mengembangkan wawancara mendalam

untuk menggambarkan penerapan penilaian kinerja Ketua RT/RW di Kota Makassar.

*Smart Governance* mulai dilaksanakan tahun 2019 di Kota Makassar. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk kurun waktu 2019–2021. Penelitian akan dilakukan di Kota Makassar. Kota Makassar terdiri atas 15 Kecamatan dan 153 kelurahan. Kecamatan yang ditetapkan sebagai lokasi penelitian sebanyak 3 Kecamatan. Dapat dikemukakan sebagai berikut:

**Tabel 1.**  
**Pertimbangan Penentuan Lokasi Penelitian**

No	Kecamatan	Pertimbangan yang Digunakan
1	Makassar	Pusat pertokoan Kota Makassar
2	Panakkukang	Pusat aktivitas perkantoran dan perbelanjaan
3	Tamalanrea	Merupakan kawasan Pendidikan

Dalam studi kasus terdapat enam sumber bukti yang dapat dijadikan sebagai fokus bagi pengumpulan data yaitu dokumen, rekaman arsip, wawancara, observasi langsung, observasi peran serta, dan perangkat fisik (Miles & Huberman, 1992).

Informan pada sebuah penelitian, dapat diartikan sebagai orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Sehingga, informan tersebut harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian dan

harus sukarela menjadi anggota tim penelitian walaupun hanya bersifat informal (Moleong, 2014).

Pemilihan informan dalam penelitian ini dengan cara *purposive sampling*. Yaitu, teknik penarikan sample secara subjektif dengan maksud atau tujuan tertentu, yang mana menganggap bahwa informan yang diambil tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian yang akan dilakukan. Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini adalah: 1. Camat di 3 Kecamatan Kota Makassar;

2. Lurah di 3 Kecamatan Kota Makassar; 3. RT/RW di 3 Kecamatan Kota Makassar.

Data dikumpulkan dari beberapa sumber: 1. Data dokumen dan rekaman arsip akan dikumpulkan melalui dokumen dan arsip pelaksanaan *smart governance* dalam penilaian kinerja Ketua RT/RW di Kota Makassar; 2. Data hasil wawancara dihimpun dari para informan kunci, yaitu pihak-pihak terkait dalam penilaian kinerja Ketua RT/RW di Kota Makassar; 3. Melakukan wawancara mendalam. Dengan menggunakan *tape recorder* (perekam suara) dan buku catatan; 4. Melakukan observasi langsung. Teknik ini digunakan untuk mengobservasi hasil-hasil kegiatan dalam kurun waktu 2019–2021, dan juga terhadap aktivitas/proses pelaksanaan *smart governance* ketua RT/RW di Kota Makassar.

Fokus utama dalam penelitian ini adalah *smart governance*. Berikut ini penjelasan fokus dan sub-sub fokus yang ditetapkan dalam penelitian: 1. Penggunaan Teknologi dan Komunikasi (TIK). *Smart governance* sebagai penggunaan saluran komunikasi baru untuk warga, misalnya, "*e-governance*". TIK merupakan teknologi yang diperlukan untuk memproses informasi, terutama penggunaan komputer

elektronik dan perangkat lunak komputer, yang ditujukan untuk mengelolah, menyimpan, melindungi, mentransmisikan, dan mencari informasi dari mana saja dan kapan saja; 2. Kolaborasi cerdas dan partisipasi. Tata kelola yang cerdas berarti berkolaborasi lintas departemen dan dengan masyarakat, membantu mendorong pertumbuhan ekonomi dan pada tingkat yang paling penting membuat operasi dan layanan benar-benar berpusat pada warga; 3. Pengambilan keputusan yang cerdas; 4. Bahwa kota pintar perlu mengembangkan sistem tata kelola yang cerdas yang memperhitungkan semua faktor utama. Proses tiga langkah diusulkan, dimulai dengan mendiagnosis situasi, kemudian mengembangkan rencana strategis, dan akhirnya mengambil tindakan; 5. Administrasi cerdas. *Smart governance* mengacu pada kemampuan lembaga pemerintah untuk berinteraksi dengan publik secara *online* dalam penyampaian layanan dan dalam memenuhi mandat yang telah ditentukan sebelumnya.

Teknik analisis data kasus dilakukan melalui tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan/verifikasi. Tahap reduksi data: Reduksi data

dilakukan pada dua tahap yaitu pertama pada tahap penyusunan rancangan. Kedua, setelah data lapangan terkumpul dengan melakukan perangkuman, merumuskan tema, pengelompokan, dan penyajian data secara tertulis. Tahap penyajian data: pada tahap ini peneliti melakukan analisis dengan penyajian data dalam bentuk matriks dan bagan jaringan kausal. Tahap Pengambilan kesimpulan dan verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tata kelola pemerintahan di Kota Makassar sudah diatur sedemikian rupa sesuai dengan aturan yang berlaku. Sinergitas antara pemerintah dan masyarakat tidak boleh terlepas didalam melaksanakan sebuah program kegiatan. Dengan adanya sinergitas antara pemerintah dan masyarakat dapat membuat program yang dilaksanakan dapat berjalan dengan maksimal.

Pada level RT/RW penilaian kinerja dalam 9 indikator, yakni: a. LONGGAR (Lorong Garden), b. MTR (Makassarta' Tidak Rantasa), c. Bank Sampah; d. Retribusi Sampah, e. Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), f. *Sombere*, g. *Smart Card*, h. Buku Administrasi RT dan RW, i. *Control Sosial Activity* juga dilakukan dengan menerapkan penilaian yang berimplikasi sesuai dengan implementasi *smart governance*,

yakni: Penggunaan Teknologi dan Komunikasi (TIK), Kolaborasi cerdas dan partisipasi, Pengambilan keputusan yang cerdas dan Administrasi cerdas.

## Penggunaan TIK Secara Cerdas

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) merupakan teknologi yang diperlukan untuk memproses informasi, terutama penggunaan komputer elektronik dan perangkat lunak komputer, yang ditujukan untuk mengolah, menyimpan, melindungi, mentransmisikan, dan mencari informasi dari mana saja dan kapan saja. Tujuannya adalah untuk menjadikan pemerintah lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan (*e-government*) sekaligus juga agar lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap partisipasi masyarakat dalam proses demokrasi.

Penggunaan TIK telah menjadi cara untuk meningkatkan dan mendorong keterlibatan warga selain metode tradisional. Dengan menyediakan dan mendorong penggunaan teknologi ini. Secara khusus, TIK melakukan ini dengan meningkatkan saluran komunikasi. Dengan demikian, memberikan lebih banyak pemerataan dalam akses dengan secara cepat dan efisien membawa perhatian warga negara menjadi

<http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>



perhatian para pembuat kebijakan. Dengan kemajuan dan kecanggihan teknologi informasi saat ini pertukaran informasi tidak lagi mengenal lagi batas-batas antar negara (borderless) (Alwi, 2018).

Penggunaan teknologi dalam hal ini media *online* sangat membantu dalam melakukan publikasi ke sosial media di setiap melaksanakan kegiatan ditambah juga dengan adanya pelibatan media sangat membantu didalam penyampaian informasi terkait program-program kerja kota Makassar ke publik atau masyarakat luas.

Saat ini di era yang modern penggunaan TIK sangat membantu dalam pelaksanaan tugas, jadi sebagai contoh dalam mengawal makassar ta' tidak rantasa digunakan aplikasi *whatsapp* atau menelepon secara langsung dalam menyampaikan laporan apabila terdapat tumpukan sampah yang belum diangkut dan selanjutnya akan dilakukan klarifikasi apakah laporan tersebut benar atau tidak, kalau memang betul maka segera ditindak lanjuti oleh tim atau armada pengangkut.

Di Kota Makassar sendiri dengan adanya bantuan TIK yang dipakai untuk berkomunikasi baik melalui telepon atau sosial media seperti *whatsapp* dan lainnya itu sangat membantu dalam

pelaporan jika ada kasus penumpukan sampah yang belum diangkut sehingga bisa langsung diarahkan tim atau armada untuk segera melakukan pengangkutan sampah.

Penggunaan teknologi sangat membantu dalam menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing, sebagai contoh dengan adanya aplikasi *Smart RT/RW* di HP android masing-masing memudahkan RT/RW dalam membuat laporan kegiatan di lapangan karena tiap indikator memiliki menu masing-masing. Tetapi karena aplikasi ini tidak berjalan dengan maksimal makanya sekarang beralih ke aplikasi *whatsapp* grup.

Adanya bantuan TIK sangat mendukung kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan bantuan TIK berbagai informasi bisa didapatkan dan dibagikan dengan mudah, pembuatan dan pengiriman laporan juga dapat dilakukan dengan cepat. dengan adanya bantuan dan penggunaan TIK sangat mendukung keberhasilan terlaksananya *smart governance*. Terbukti bahwa dengan TIK dapat memaksimalkan pelayanan pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat, disamping itu dengan bantuan TIK informasi bisa dengan mudah didapat dan dibagikan kepada yang membutuhkan. dengan

bantuan TIK pula pembuatan dan pengiriman laporan-laporan dapat dengan mudah dilakukan.

Penggunaan TIK sangat mendukung dalam melaksanakan tugas, hal tersebut dikarenakan dengan adanya bantuan TIK dapat memudahkan komunikasi, penyampaian informasi secara cepat ataupun pengiriman laporan-laporan kegiatan yang harus dilaporkan. Penggunaan teknologi dalam pelaksanaan program Walikota itu dilakukan secara bertahap, ini dikarenakan tidak semua *stakeholder* bisa memanfaatkan teknologi dalam bekerja. Jadi dengan demikian laporan-laporan dalam bentuk tertulis tetap ada.

Penggunaan TIK sangat mendukung dalam melaksanakan tugas di wilayah kerja masing-masing, sebagai contoh dengan bantuan TIK laporan-laporan kegiatan menjadi mudah dilakukan pada saat dilokasi kegiatan, fungsi sebagai pengarsipan juga sangat aman dan efektif karena sudah tersimpan dalam bentuk *file*. tetapi disisi lain masih terdapat *stakeholder* yang kurang mampu mengoperasikan teknologi sehingga laporan-laporan dalam bentuk tertulis masih tetap ada.

Dalam mendukung terlaksananya program makassar ta' tidak rantasa TIK yang digunakan dalam berkoordinasi

adalah aplikasi *whatsapp*, dimana aplikasi ini memungkinkan *stakeholder* berkoordinasi satu sama lain tanpa harus bertemu secara langsung. hal ini sejalan dengan pendapat Gil-Gracia dalam Manuael mengatakan Smart State adalah bentuk elektronik baru tata kelola yang menggunakan teknologi informasi canggih untuk interkoneksi dan integrasi informasi, proses, institusi, dan infrastruktur fisik untuk melayani warga dan komunitas dengan lebih baik, dalam (Bolívar & Meijer, 2016).

Penggunaan TIK dalam mengawal retribusi sampah adalah saat pembuatan laporan di tingkat kecamatan. Laporan tersebut dibuat berdasarkan dari laporan retribusi sampah yang disetor dari tingkat kelurahan. Pada tahap retribusi sampah penggunaan TIK digunakan hanya pada saat ada kendala yang ditemukan di lapangan dengan berkoordinasi melalui telepon atau aplikasi *whatsapp*, jika tidak ada maka para kolektor dapat melakukan penagihan langsung kepada warga.

Penggunaan TIK dalam memaksimalkan kontrol sosial dilakukan dengan memanfaatkan grup pada aplikasi *whatsapp* untuk berkoordinasi dengan ketua RT/RW dalam menjaga kondisi keamanan wilayah masing-masing. Penggunaan TIK sangat mendukung dalam

melaksanakan tugas dan tanggung jawab. Dengan adanya TIK dapat memudahkan dalam melakukan koordinasi dengan setiap *stakeholder*.

TIK sangat mendukung kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan bantuan TIK berbagai informasi bisa didapatkan dan dibagikan dengan mudah, pembuatan dan pengiriman laporan juga dapat dilakukan dengan cepat. dengan adanya bantuan dan penggunaan TIK sangat mendukung keberhasilan terlaksananya *smart governance*. Terbukti bahwa dengan TIK dapat memaksimalkan pelayanan pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat, disamping itu dengan bantuan TIK informasi bisa dengan mudah didapat dan dibagikan kepada yang membutuhkan. dengan bantuan TIK pula pembuatan dan pengiriman laporan-laporan dapat dengan mudah dilakukan.

### **Kolaborasi Cerdas dan Partisipasi**

Kolaborasi merupakan suatu bentuk proses sosial, dimana didalamnya terdapat aktivitas tertentu yang ditujukan untuk mencapai tujuan bersama dengan saling membantu dan saling memahami aktivitas masing-masing. Sedangkan partisipasi oleh banyak kalangan disamakan

pengertiannya dengan keikutsertaan, turut serta mengambil bagian. Hal ini menunjukkan adanya unsur keterlibatan dari dalam suatu kegiatan.

Dalam partisipasi masyarakat secara aktif di keseluruhan 9 indikator dianggap tidak menjadi sebuah kewajiban ini tergantung dari kegiatan apa yang akan dilakukan. Ke 9 indikator dalam penilaian tidak dilibatkan semua masyarakat, tetapi yang harus aktif disini adalah RT/RW sendiri, seperti lorong *garden* itu keterlibatan masyarakat sangat diharapkan, Makassar tidak rantasa jelas terlibat, kemudian retribusi sampah itu tidak ada keterlibatan masyarakat karena kegiatan retribusi sampah adalah membantu kolektor atau lurah dalam rangka penagihan sampah, kemudian PBB itu juga tidak ada, *sombere* ini pasti ada keterlibatan masyarakat, lalu *smart card*, administrasi RT/RW, kontrol sosial itu tidak ada keterlibatan warga masyarakat karena kontrol sosial itu yang menilai adalah pimpinan atau camat sendiri di Kota Makassar.

Penilaian kinerja ketua RT/RW tidak lagi mengacu ke 9 indikator yang telah ditetapkan sebelumnya. Berbicara mengenai konsep penilaian saat ini itu tidak ada karena sistem pemberian insentif sekarang mengacu ke peraturan walikota yang baru. Sebenarnya dengan

adanya 9 indikator sebagai pengukur kinerja RT/RW sangat bagus, hal ini terlihat saat 9 indikator ini diberlakukan banyak kreatifitas-kreatifitas yang bermunculan dibandingkan dengan setelah tidak diberlakukannya lagi 9 indikator yang malah berdampak kepada kurangnya perhatian terhadap beberapa tugas dan fungsi sebagai ketua RT/RW.

Tidak semua warga dituntut untuk ikut terlibat dan aktif disetiap indikator, tetapi ketika ada indikator yang mengharuskan warga untuk ikut terlibat maka para warga juga terlibat secara aktif di setiap kegiatan.

Sesuai dengan konsep kebijakan publik bahwa merupakan kewenangan pemerintah menjalankan tugas dan fungsinya dalam hubungannya dengan masyarakat dan dunia usaha. Pada dasarnya kebijakan pemerintah dalam menata kehidupan masyarakat di berbagai aspek merupakan kebijakan yang berorientasi pada kepentingan publik (masyarakat) (N. Mustari, 2015).

Kolaborasi cerdas dan partisipasi yang terjalin guna terlaksananya Makassar ta' tidak rantasa adalah keterlibatan warga untuk ikut berpartisipasi serta diharuskan mematuhi aturan atau jadwal pembuangan sampah, selanjutnya ketua RW yang melakukan koordinasi dengan

koordinator kebersihan terkait tindakan selanjutnya. Partisipasi masyarakat sangat membantu dan sangat diharapkan, hal ini juga didukung dengan karakter masyarakat yang mudah untuk diarahkan.

Secara garis besar partisipasi masyarakat sangat baik, tergantung dari cara pemerintah di wilayahnya masing-masing dalam melakukan komunikasi dengan warganya untuk bisa terlibat dalam kegiatan, ini disebabkan karena adanya perbedaan karakteristik wilayah dan masyarakat.

Dalam pelaksanaannya yang berkolaborasi dan berpartisipasi untuk memaksimalkan Makassar ta' tidak rantasa pada kegiatan kerja bakti yang biasa dilakukan adalah warga, ketua RT/RW dan pihak kelurahan. Hal ini sejalan dengan pendapat Batagan mengatakan bahwa tata kelola yang cerdas berarti berkolaborasi lintas departemen dan dengan komunitas, membantu mendorong pertumbuhan ekonomi dan pada tingkat yang paling penting membuat operasi dan layanan benar-benar berpusat pada warga negara, Batagan dalam (Bolívar & Meijer, 2016).

Terkait dengan terkumpulnya retribusi sampah dengan maksimal, ketua RT akan senantiasa mengingatkan warganya saat akan dilakukan

penagihan oleh kolektor retribusi sampah, selanjutnya retribusi yang terkumpul disetor ke kelurahan dan selanjutnya ke kecamatan di Kota Makassar. Menurut Stich dan Eagle juga mengungkapkan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses implementasi. Menurutnya keterlibatan masyarakat harus di pahami lebih dari sekedar adanya kebutuhan dan tuntutan demokrasi Keterlibatan masyarakat memiliki makna yang lebih tinggi, yaitu sebagai media pembelajaran bersama antara pemerintah dan masyarakat, dalam (Wahyudi, 2015).

Partisipasi masyarakat sangat membantu kami, mulai dari keterlibatan mereka di lorong *garden* sampai pada indikator kontrol sosial. Warga juga senantiasa membantu kalau ada kegiatan kerja bakti yang telah terjadwal. Seluruh elemen baik dari masyarakat sampai pada unsur pemerintah kecamatan ikut terlibat dalam pelaksanaan kegiatan. Selanjutnya jika pelaksanaan kegiatan membutuhkan keterlibatan masyarakat sangat antusias dalam pelaksanaan kegiatan. Tetapi saat pandemi covid melanda partisipasi tersebut menurun sejalan dengan pemberlakuan aturan pembatasan kegiatan Masyarakat.

Partisipasi masyarakat agak menurun, disebabkan oleh adanya

pandemi covid karena adanya dilarangan untuk kumpul-kumpul lagi seperti dulu. Jadi sa kepedulian ini harus di perhatikan dan harus lebih ditingkatkan lagi termasuk dalam kontrol sosial

Dalam memaksimalkan kontrol sosial peran serta dan sinergitas yang baik antara warga, ketua RT/RW, pihak kelurahan, Babinsa dan Binmas sangat dibutuhkan untuk menjaga stabilitas dan kondisi keamanan di lingkungan warga kota Makassar. Hal ini sejalan dengan Tugas pemerintah menurut Kaufman adalah untuk melayani dan mengatur (*regulatory*) masyarakat, dalam (Rauf & Munaf, 2018).

### **Pengambilan Keputusan yang Cerdas**

Bahwa kota pintar perlu mengembangkan sistem tata kelola yang cerdas yang memperhitungkan semua faktor utama. Proses tiga langkah diusulkan, dimulai dengan; mendiagnosis situasi “proses pemeriksaan terhadap hal (situasi) sosial yang dipandang tak beres”, kemudian mengembangkan rencana strategis “pengembangan rencana strategis adalah proses yang dilakukan suatu organisasi untuk mengembangkan dan menentukan strategi atau arahan, serta mengambil keputusan untuk mengalokasikan sumber dayanya

(termasuk modal dan sumber daya manusia) untuk mencapai strategi ini”, dan akhirnya mengambil Tindakan “mulai bertindak sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan”.

Sebenarnya kebijakan itu hanya dirumuskan lalu dibuat dalam suatu bentuk positif seperti undang-undang dan kemudian didiamkan dan tidak dilaksanakan atau diimplementasikan, tetapi sebuah kebijakan harus dilaksanakan atau diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan. (Sinaga, 2016)

Terkait Makassar ta' tidak rantasa pengambilan keputusan dilakukan dengan terlebih dahulu pemerintah kelurahan turun langsung ke lapangan untuk melihat kondisi secara langsung persoalan-persoalan persampahan di wilayahnya, selanjutnya mengadakan rapat koordinasi untuk mendengarkan laporan-laporan dan masukan dari *stakeholder*. Mendiagnosa masalah tiap indikator, ketua RT biasanya terlibat langsung di lapangan untuk mengetahui secara pasti kondisi di wilayahnya. Disamping itu permasalahan-permasalahan sering kali muncul karena adanya perubahan pada posisi pengambil kebijakan. Masalah pemerintah selalu melakukan rapat koordinasi satu kali dalam satu minggu, dimana semua masalah-masalah

kewilayahan dilaporkan dalam rapat tersebut dan selanjutnya dilaporkan ke tingkat pimpinan atau biasa disebut *bottom up*.

Sesuai dengan pendapat Morgan dan Cerullo (1984) yang mendefinisikan keputusan sebagai sebuah kesimpulan yang dicapai sesudah dilakukan pertimbangan, yang terjadi setelah suatu kemungkinan dipilih, sementara yang lain dikesampingkan. Dalam hal ini, yang dimaksud dengan pertimbangan ialah menganalisis beberapa kemungkinan atau alternatif, sesudah itu dipilih satu diantaranya (Salusu dan Young, 2021).

Makassar ta' tidak Rantasa merupakan program pemerintah Kota Makassar dimana semua masyarakat ikut mendukung terlaksananya program tersebut. Hal ini berbanding lurus dengan kebutuhan warga, dimana warga masyarakat sangat membutuhkan kondisi lingkungan yang senantiasa bersih dan indah di sekitarnya. Ketika ada yang tidak sesuai maka masalah akan muncul dengan sendirinya. Setelah ada masalah maka pelibatan seluruh *stakeholder* dalam pengambilan keputusan dalam bentuk rapat atau musyawarah merupakan jalan terbaik yang akan dilakukan.

Dalam mendiagnosa masalah rertibusi sampah, pada level pemerintah

kecamatan menjadwalkan rapat koordinasi dengan lurah dan ketua RT/RW di kota Makassar. Dalam rapat koordinasi inilah disampaikan informasi atau persoalan-persoalan yang terjadi dilapangan terkait retribusi sampah. Selanjutnya hasil rapat koordinasi tersebut dijadikan acuan dalam setiap Tindakan-tindakan teknis di lapangan.

Saat penilaian 9 indikator masih diterapkan, pengembangan rencana strategis dilakukan di tingkat kecamatan dan kelurahan, selanjutnya tahap pelaksanaan dilaksanakan di tingkat kelurahan dan RT/RW di Kota Makassar. Jika dalam pelaksanaannya terdapat kendala maka dikomunikasikan dengan level pemerintahan yang lebih tinggi untuk dicarikan solusinya. Namun setelah terjadi perubahan kebijakan program ini tidak di implemetasikan lagi.

Hal ini sejalan dengan pendapat Bridges (1971) yang mengatakan dibalik suatu keputusan ada unsur prosedur, yaitu pertama-tama pembuat keputusan mengidentifikasi masalah, mengklarifikasi tujuan-tujuan khusus yang diinginkan, memeriksa berbagai kemungkinan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dan mengakhiri proses itu dengan menetapkan pilihan bertindak. (Salusu dan Young, 2021)

Dalam kontrol sosial pengambilan keputusan dilakukan dengan membuka akses informasi dan menerima laporan serta saran dan masukan dari warga Kota Makassar. Selanjutnya melakukan koordinasi dengan ketua RT/RW di kota Makassar untuk mengetahui kondisi real dilapangan. Indikator kontrol aktivitas sosial, ketua RT/RW harus mengetahui data warganya mulai dari tingkat kesejahteraan sampai pada pendataan-pendataan jika akan ada bantuan sosial, kemudian memberikan pengarahan ke warganya baik yang mendapat bantuan maupun yang tidak.

Kelompok sasaran (*target group*) adalah orang-orang, kelompok-kelompok orang, atau organisasi-organisasi, yang perilaku atau keadaannya ingin dipengaruhi atau diubah oleh kebijakan publik tersebut. (N. D. Mustari, 2022). Sejalan dengan pendapat Willke mengatakan Tata kelola yang cerdas adalah aktivitas mengoordinasikan komunikasi untuk mencapai tujuan kolektif melalui kolaborasi dengan kumpulan prinsip, faktor dan kapasitas yang merupakan suatu bentuk pemerintahan yang mampu mengatasi kondisi dan urgensi pengetahuan masyarakat, dalam (Bolívar & Meijer, 2016).

## Administrasi Cerdas

Pada hakekatnya administrasi cerdas menekankan bahwa *smart governance* mengacu pada kemampuan lembaga pemerintah untuk berinteraksi dengan publik secara *online* dalam penyampaian layanan dan dalam memenuhi mandat yang telah ditentukan sebelumnya.

Untuk Makassar ta' tidak rantasa pada hakekatnya adalah bentuk kegiatan teknis di lapangan. Jadi sangat minimal sekali pelayanan online yang dilakukan, adapun penyampaian himbauan dan informasi yang dilakukan itu biasanya melalui telepon atau melalui aplikasi *whatsapp*. kemampuan ketua RT dalam melakukan pelayanan secara online kepada warganya bisa terlihat dari difungsikannya telepon atau aplikasi *whatsapp* dalam melayani warga.

Penyampaian layanan secara *online* sudah dilakukan dan sangat membantu. Adapun bentuk penyampaian dalam bentuk komunikasi satu arah dilakukan melalui media dan *website* pada level kecamatan dan kelurahan, sedangkan pada level RT/RW di kota Makassar dilakukan dengan bentuk komunikasi dua arah melalui telepon, sms maupun melalui aplikasi *whatsapp*. selain itu

penyampaian layanan secara konvensional juga masih tetap dilakukan

Penyampaian layanan secara *online* dapat dilakukan dengan berkoordinasi melalui melalui telepon atau aplikasi *whatsapp* jika jadwal pengangkutan sampah telah selesai lantaran menemukan sampah yang belum terangkut. Selibhnya adalah kegiatan teknis pengangkutan. Pelayanan secara *online* kepada warganya bisa terlihat dari difungsikannya telepon atau aplikasi *whatsapp* dalam melayani warga di kota Makassar.

Dalam memaksimalkan retribusi sampah pemerintah kecamatan selalu mengingatkan kepada kelurahan melalui grup *whatsapp* agar diperhatikan jadwal pembayaran retribusinya. Karena setelah sampai pada jadwal tersebut maka kelurahan akan menyetor ke kecamatan yang selanjutnya kecamatan menyetor ke kas daerah melalui bank Sulselbar.

Pemberian layanan penagihan retribusi sampah dilakukan secara manual oleh ketua RT/RW masing-masing di kota Makassar dengan cara mendatangi rumah warga satu per satu, jadi pada tahap ini tidak ada pelayanan *online* yang diberikan. Dalam mendukung pelaksanaan kontrol sosial secara maksimal, penyampaian layanan



dilakukan melalui telepon atau grup pada aplikasi *whatsapp* dan bekerja sama dengan ketua RT dan kelurahan.

Sejalan dengan konsep *smart city* cenderung mengintegrasikan informasi di dalam kehidupan masyarakat kota. definisi lainnya *smart city* didefinisikan juga sebagai kota yang mampu menggunakan SDM, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat (Hasibuan & Sulaiman, 2019).

Dalam memaksimalkan penyampaian layanan secara *online* untuk mengawal kontrol sosial kepada warga, di kelurahan karampuang menggunakan media sosial yang *familiyar* dengan warga seperti aplikasi *whatsapp*, *facebook*, dan lainnya di kota Makassar. Jadi seluruh informasi-informasi dibagikan melalui media sosial tersebut.

## KESIMPULAN

Dengan adanya bantuan dan penggunaan TIK sangat mendukung keberhasilan terlaksananya *smart governance*. Terbukti bahwa dengan TIK dapat memaksimalkan pelayanan

pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat, disamping itu dengan bantuan TIK informasi bisa dengan mudah didapat dan dibagikan kepada yang membutuhkan. dengan bantuan TIK pula pembuatan dan pengiriman laporan-laporan dapat dengan mudah dilakukan. Keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan program kegiatan, ketua RT/RW di Kota Makassar sebagai pengarah dan koordinator, serta pihak kelurahan dan kecamatan sebagai pengawas adalah sebuah bentuk kolaborasi sempurna dalam menjalankan *smart governance*.

Secara umum mendiagnosa masalah dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan maksimal dan membangun komunikasi yang baik dengan warga agar informasi bisa didapat dengan mudah, selain itu dengan turun langsung ke wilayah kerja masing-masing merupakan sebuah pilihan yang tepat untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan. Dalam melakukan pelayanan *online* kepada masyarakat, penyampaian layanan dilakukan secara struktural mulai dari tingkat kelurahan sampai tingkat RT. Penyampaian layanan dilakukan dengan melalui telepon, *sms* maupun media sosial lainnya. Selaian itu penyampaian layanan secara konvensional masih tetap dilaksanakan.

Saat penilaian kinerja 9 indikator masih diterapkan, pengembangan rencana strategis dilakukan pada level kecamatan dan kelurahan dengan melakukan evaluasi terhadap keberhasilan kegiatan yang dilakukan dan selanjutnya dilakukan pengembangan atau inovasi untuk kedepannya. Namun setelah penilaian 9 indikator dihapus dengan adanya Perwali baru, maka kinerja RT/RW menurun.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada kedua orang tua, isteri, anak, mertua dan saudara-saudari penulis. Kepada dosen pembimbing dan penguji, kepada informan pada tiga kecamatan di Kota Makassar sebagai lokus utama peneliti untuk memperoleh informasi mengenai analisis *smart governance* di Kota Makassar, serta kepada teman-teman serta seluruh kerabat yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan baik moril maupun non-moril.

### REFERENSI

Alwi. (2018). *Kolaborasi dan Kinerja Kebijakan: Tantangan dan Strategi dalam Penentuan dan Implementasi Kebijakan*. Makassar: Kedai Buku Jenny.

- Bolívar, M. P. R., & Meijer, A. J. (2016). Smart Governance: Using a Literature Review and Empirical Analysis to Build a Research Model. *Social Science Computer Review*, 34(6), pp. 673–692. <https://doi.org/10.1177/0894439315611088>
- Hasibuan, A., & Sulaiman, O. K. (2019). *Smart City: Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota*. *Buletin Utama Teknik*, 14(2), pp. 127–135. <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/but/article/view/1097>
- Insani, P. A. (2017). Mewujudkan Kota Responsif Melalui *Smart City*. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1). <https://doi.org/10.26905/pjiap.v2i1.1423>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Oddest.
- Mustari, N. (2015). *Pemahaman Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: LeutikaPrio.
- Mustari, N. D. (2022). *Kebijakan Pendidikan Pada Masa Covid-19: Konsep dan Implementasi*. Gowa: Subaltem Inti Media.
- Rahayu, A. Y. S. (2019). *Birokrasi & Governance: Teori, Konsep, dan Aplikasinya*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Rauf, R., & Munaf, Y. (2018). *Lembaga Kemasyarakatan di Indonesia pp. 79–82*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.
- Raz. (2018). Tata Kelola Cerdas untuk Cerdas Kota. *Prosiding IEEE*, 106(4), pp. 680–689.

- Salusu, & Young, R. (2021). *Pengambilan Keputusan Stratejik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit. Irigasi Info*. Diperoleh dari <https://irigasi.info/wp-content/uploads/2021/03/PENGAMBILAN-KEPUTUSAN-STRATEJIK.pdf>
- Sinaga, H. (2016). *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance di Kelurahan Sidiangkat Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi*. (Tesis, Universitas Medan Area, Medan). Diperoleh dari <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/1336>
- Utomo, C. E. W., & Hariadi, M. (2016). Strategi Pembangunan Smart City dan Tantangannya bagi Masyarakat Kota. *Jurnal Strategi Dan Bisnis*, 4(2), pp. 159–176.
- Wahyudi, K. (2015). *Implementasi Kebijakan Qanun No. 01 Tahun 2014 Tentang Bangunan Gedung Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (KPPTSP) Kabupaten Aceh Tenggara* (Tesis, Universitas Medan Area, Medan). Diperoleh dari <http://repository.uma.ac.id/handle/123456789/1201>