

Strategi Implementasi *Smart Governance* di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil)

Sri Wahyuni^{1*}, Alwi², Nur Indrayati Nur Indar³

¹Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Hasanuddin, Indonesia

²Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Hasanuddin, Indonesia

³Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Hasanuddin, Indonesia

Abstract

The development of increasingly smart technology makes the smart concept not only applied to various devices, but to various systems or arrangements. One of them that sticks out lately is the smart city concept. Smart governance is the spearhead of smart city planning. The focus of the study in this research is smart governance, where smart governance has implications for improving the quality of public services by utilizing information technology so that its implementation is more efficient and better by looking at smart governance implementation strategies ranging from legislation, technology use, vision, and collaboration. To answer the research questions used qualitative research approaches and methods with descriptive analysis. The results showed that the level of smart governance implementation strategy at the Makassar City Population and Civil Registry Office was not fully running optimally.

Keywords: *smart city, smart governance, strategy, implementation*

Abstrak

Perkembangan teknologi yang semakin pintar membuat konsep *smart* tak hanya diterapkan pada berbagai perangkat, tetapi pada berbagai sistem atau tatanan. Salah satunya yang mencuat akhir-akhir ini adalah konsep *smart city*. *Smart governance* merupakan ujung tombak perencanaan *smart city*. Adapun fokus kajian dalam penelitian ini adalah *smart governance*, dimana *smart governance* berimplikasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi sehingga pelaksanaannya lebih efisien dan lebih baik dengan melihat strategi implementasi *smart governance* mulai dari legislasi, penggunaan teknologi, visi, dan kolaboratif. Untuk menjawab pertanyaan penelitian ini digunakan pendekatan dan metode penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat strategi implementasi *smart governance* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar belum sepenuhnya berjalan dengan optimal.

Kata kunci: *smart city, smart governance, strategi, implementasi*

* sri345396@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang semakin pintar membuat konsep *smart* tak hanya diterapkan pada berbagai perangkat, tetapi pada berbagai sistem atau tatanan. Salah satunya yang mencuat akhir-akhir ini adalah konsep *Smart City*. Konsep yang disebut sebagai kota pintar ini adalah sebuah konsep tatanan kota cerdas berbasis pelayanan, bersifat transparan dan berperan dalam memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi secara cepat dan tepat. Selain itu, konsep kota pintar ini juga memang dihadirkan sebagai jawaban untuk pengelolaan sumber daya secara efisien. Bisa di katakan, konsep kota cerdas ini adalah integrasi informasi secara langsung dengan masyarakat perkotaan (Supangkat, 2015).

Smart city merupakan sebuah visi mengenai pengembangan perkotaan untuk mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan teknologi *Internet of things* (IoT) dengan cara yang aman untuk mengelola aset kota. Aset ini meliputi sistem informasi instansi pemerintahan lokal, sekolah, perpustakaan, sistem transportasi, rumah sakit, pembangkit listrik, jaringan penyediaan air, pengelolaan limbah, penegakan hukum,

dan pelayanan masyarakat lainnya. *Smart city* ditujukan dalam hal penggunaan informatika dan teknologi perkotaan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. TIK memungkinkan para pejabat kota berinteraksi langsung dengan masyarakat dan infrastruktur kota serta memantau apa yang terjadi di kota, bagaimana kota berkembang, dan bagaimana menciptakan kualitas hidup yang lebih baik. Melalui penggunaan sensor yang terintegrasi dengan *real-time monitoring sistem*, data yang dikumpulkan dari warga dan perangkat kemudian diolah dan dianalisis. Informasi dan pengetahuan yang dikumpulkan adalah kunci untuk mengatasi inefisiensi.

Sebagai negara berkembang, Indonesia masih mengalami banyak hambatan dalam menerapkan *e-government* untuk mewujudkan *smart city*. Upaya mewujudkan kota-kota di Indonesia menjadi sebuah *smart city* mulai digalakkan dalam kurun waktu 4 tahun terakhir. Tahun 2015 menjadi tonggak baru dengan dijadikannya beberapa kota sebagai pilot project program *smart city* secara resmi. Dibandingkan dengan negara tetangga seperti Singapura dan Malaysia, tampak sekali bahwa pemanfaatan teknologi *e-*

government di Indonesia masih tertinggal.

Kota Cerdas (*smart city*) ini menggunakan teknologi informasi untuk menjalankan roda kehidupan kita yang lebih efisien. Menurut Cohen (2012) Kota cerdas adalah kota yang menggunakan prinsip-prinsip *smart living*, *smart government*, *smart economy*, *smart environment*, *smart mobility*, dan yang juga tak kalah penting adalah *smart people*. Kota dinilai cerdas secara ekonomi, apabila sebuah kota ditopang oleh perekonomian yang baik dengan memaksimalkan sumber daya atau potensi kota termasuk layanan Teknologi Informasi Komunikasi, tata kelola dan peran Sumber Daya Manusia yang baik. Kota dinyatakan cerdas secara sosial, apabila masyarakat dalam sebuah kota memiliki keamanan, kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan interaksi sosial dengan sesama masyarakat ataupun dengan pemerintah. Terakhir, kota dinyatakan cerdas apabila warga kotanya memiliki tempat tinggal yang layak huni, sehat, hemat dalam penggunaan energi serta pengelolaan energi dengan dukungan layanan Teknologi Informasi Komunikasi, pengelolaan dan peran Sumber Daya Manusia yang baik.

Smart Governance sebagai media perwujudan *Good Governance* menjadi salah satu unsur terpenting dalam perkotaan yaitu badan /instansi pemerintahan yang dikembangkan berdasarkan fungsi teknologi informasi agar dapat di akses oleh yang berkepentingan secara efektif dan efisien. Sama seperti fungsi dasar dari pemerintahan yaitu mengelola semua aspek informasi data yang berkaitan dengan perkotaan termasuk didalamnya ada masyarakat, infrastruktur, jaringan, sumberdaya, kebijakan, perekonomian, dan lingkungan dalam kaitannya dengan konsep *smart government* semua informasi data yang diatas dikonversikan dalam bentuk digital agar dapat di simpan dalam suatu "database" yang nantinya dapat diakses oleh yang berkepentingan melalui jaringan online dimana saja dan kapan saja.

Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain (Mahsyar, 2011). Standar Pelayanan adalah tolok

ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, namun hal ini hanya menjadi janji-janji palsu dengan melihat kualitas pelayanan di indonesia yang beebelit-belit menjadikan kualitas pelayanan kita yang jauh dari kata efektif, serta adanya diskriminasi menjadi bukti nyata rusaknya pelayanan di Negara kita.

Smart Governance akan membantu lembaga atau badan publik dalam tata kelola atau pengelolaan organisasinya lebih tersistematis dan akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada user atau masyarakat, khususnya bagi masyarakat desa. Pelayanan yang prima dan adanya sistem informasi yang memadai akan memungkinkan terciptanya *self service* dengan implementasi teknologi informasi yang terintegrasi. melalui konsep *smart governance*. Penerapan tata kelola desa cerdas merupakan strategi untuk mewujudkan kondisi ideal desa dengan bertransformasi menjadi desa yang kuat, mandiri, sejahtera dan demokratis.

Sehubungan dengan itu, diperlukan adanya pedoman advokasi pengembangan desa yang berorientasi pada kemajuan dan adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi.

Implementasi dari *Smart Governance* memang tidak mudah, jika hal tersebut diterapkan di suatu wilayah. Menurut Annisah (2018), menyatakan dalam menerapkan smart governance meliputi: (a) membuat rencana tata kelola; (b) tata kelola organisasi; (c) tata kelola TIK; (d) dan tata kelola arsitektur. Tahapan tersebut dimaksudkan agar implementasi smart governance dapat diterapkan dengan baik. Karena dalam pelaksanaannya, smart governance tidak terlepas dari sumber daya organisasi, tempat dan teknologi informasi. Sementara itu dalam tahapan implementasi adanya kerja sama dan kordinasi sangat dibutuhkan dari beberapa organisasi atau bagian dari organisasi.

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.

Penelitian terkait *smart governance* telah dilakukan sebelumnya. Hartina (2017) dimana pada penelitian ini mengkaji penerapan level *smart governance*. Hasil penelitiannya menunjukkan pada level pertama yakni level partisipasi masyarakat terbilang efektif, walaupun setiap tahap pengembangan di level tersebut tidak semua indikatornya terpenuhi. Pada level transparansi informasi hanya sampai pada pengembangan tahap ketiga (tujuan tindakan).

Penelitian selanjutnya yang terkait adalah Enceng & Hidayat, (2016). Peningkatan Layanan Publik Melalui *smart governance* dan *smart mobility*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Informan terdiri dari pihak Diskominfo Pemkot Bandung dan sampel responden warga kota Bandung. Metode pengumpulan data melalui wawancara-wawancara mendalam, observasi, dan studi pustaka. Hasil akhir dari penelitian ini adalah layanan publik di Kota Bandung mengalami peningkatan secara kuantitas dan kualitas setelah penerapan *smart governance* dan *smart mobility* dalam kerangka *smart city*.

Dalam penelitian ini, peneliti hanya memfokuskan pada indikator *smart governance* dengan mengambil

inisiatif untuk melakukan kajian mengenai strategi dari pengimplementasian *smart governance* sebab implementasi *smart governance* merupakan ujung tombak perencanaan *smart city*. Tanpa adanya *smart governance* mustahil untuk mewujudkan *smart city* (ScytI, 2015).

Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar menerapkan *smart city* melalui konsep *smart governance* dengan meluncurkan satu program sebagai bentuk perwujudan perbaikan pelayanan publik dikota Makassar yaitu program “Rindu Capil” atau antrian online.

Berlatar belakang pokok pikiran tersebut, penelitian ini bermaksud mengambil suatu dimensi yang lebih khusus meneliti mengenai “*Strategi Implementasi Smart Governance di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil)*”.

“*Smart government is often used to describe activities that invest “in emerging technologies coupled with innovative strategies to achieve more agile and resilient government structures and governance infrastructures” (Gil-Garcia et al., 2014, p.1). Smart government is also referred to by Mellouli, Luna and*

Zhang (2014) as the extensive use of technology by government, following two important trends: the movement to open data and the technology ubiquity, which contribute to better understand societal problems and improve government relationships with citizens, private organizations, NGOs and other governments.”

Smart Governance sering digunakan untuk menggambarkan kegiatan yang berinvestasi “dalam teknologi yang sedang berkembang ditambah dengan strategi inovatif untuk mencapai struktur pemerintahan dan infrastruktur pemerintahan yang lebih gesit dan tangguh” (Gil-Garcia et al., 2014: 1). *Smart Governance* juga disebut oleh Mellouli, Luna dan Zhang (2014) sebagai penggunaan ekstensif teknologi oleh pemerintah, mengikuti dua tren penting: gerakan untuk membuka data dan teknologi di mana-mana, yang berkontribusi untuk lebih memahami masalah masyarakat dan meningkatkan hubungan pemerintahan dengan warga negara, organisasi swasta, LSM, dan pemerintah lainnya.

Gil-Garcia et al., (2016) mengidentifikasi berbagai dimensi kecerdasan yang berkontribusi pada pemahaman dan pengembangan *Good Governance*: integrasi, inovasi, dalam

berbagi formasi, berbasis bukti, berpusat pada warga negara, keberlanjutan, kreativitas, efektivitas, efisiensi, kesetaraan, kewirausahaan, keterlibatan warga, keterbukaan, ketahanan, dan kecakapan teknologi.

Smart Governance secara umum didefinisikan sebagai kapasitas penerapan teknologi digital dan aktivitas cerdas dalam memproses informasi dan pengambilan keputusan (Scholl & Alawadhi, 2016). Kemudian menurut Walravens, (2012: 125) :

“Smart governance is the process of decision-making and the process by which decisions are implemented (or not implemented) using the network technologies.”

Walravens, (2012: 125) yang mendefinisikan *smart governance* adalah proses pengambilan keputusan dan proses dimana keputusan diimplementasikan atau tidak diimplementasikan dengan menggunakan teknologi jaringan.

“Anthopaulus & Reddick (2016), who explains that Smart Governance is a dimension of Smart City that discusses the performance of local governments when carrying out services to the community.”

Smart Governance menurut Anthopaulus & Reddick (2016) yang menjelaskan bahwa smart governance merupakan dimensi *smart city* yang membahas tentang kinerja pemerintah daerah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. *Smart governance* didefinisikan sebagai kemampuan pemerintah untuk membuat keputusan yang baik melalui dukungan teknologi informasi dan tata kelola kolaboratif.

“As stated by Nam and Pardo (2014), a smart government is expected to create collaborative environments and promote collaboration among government and other external organizations and citizens. As part of this expectation and of more collaborative environments, better measurement processes, sharing of information by agencies, Higher utilization of resources, and performance evaluation are assumed to arise, thus facilitating public participation in decision-making and monitoring.”

Seperti yang dikemukakan oleh Nam dan Pardo (2014), *smart governance* diharapkan dapat menciptakan lingkungan yang kolaboratif dan mendorong kolaborasi antara pemerintah dan organisasi eksternal lainnya serta warga negara.

Sebagai bagian dari harapan ini dan lingkungan yang lebih kolaboratif, proses pengukuran yang lebih baik, berbagi informasi oleh lembaga, pemanfaatan sumber daya yang lebih tinggi, dan evaluasi kinerja diasumsikan muncul, sehingga memfasilitasi partisipasi publik dalam pengambilan keputusan dan pemantauan.

Berdasarkan pendapat para pakar mengenai *smart governance* dapat disimpulkan bahwa *smart governance* adalah tata kelola pemerintahan yang cerdas dengan pengimplementasian teknologi sebagai ujung tombak dengan mengeluarkan berbagai inovasi untuk perbaikan layanan publik sehingga terciptanya tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, komunikatif, dan terus melakukan peningkatan kinerja birokrasi melalui inovasi dan adopsi teknologi.

Komponen smart governance menurut Tomor et al., (2019: 7) adalah sebagai berikut:

Pertama, Organisasi Pemerintah merupakan komponen pertama dari *smart governance* yaitu organisasi pemerintah. Istilah ini memerlukan berbagai macam sub-aspek seperti motivasi, visi dan strategi, sikap, pengambilan keputusan, proses koordinasi, dan peran dan tanggung

jawab, serta penyediaan keuangan, pengaturan, sarana teknologi dan sumber daya manusia, manajemen pengetahuan dan budaya organisasi, dll. Dari hasil analisis tiga karakteristik organisasi sangat penting untuk tata kelola yang cerdas yaitu: (1) komitmen, (2) daya tanggap, dan (3) manajemen operasional.

Karakteristik organisasi pertama, komitmen, mengacu pada sejauh mana pemerintah daerah termotivasi untuk terlibat dalam pembangunan berkelanjutan melalui kolaborasi perkotaan yang didukung TIK. Menurut sejumlah besar artikel, keberlanjutan *smart governance* tidak akan terjadi tanpa kerja sama pemerintah daerah.

Karakteristik organisasi kedua berkaitan dengan ketanggapan pemerintah. Hubungan jangka panjang antara pemerintah dan warga negara menuntut pemerintah untuk menjadi mitra yang reseptif terhadap penduduk. Aspek ini penting dalam mempertahankan kolaborasi online yang bermanfaat karena tingkat kepuasan peserta elektronik dengan daya tanggap pemerintah mereka memiliki hubungan langsung dan positif dengan persepsi mereka tentang perkembangan individu, pengaruh yang mereka rasakan terhadap pengambilan

keputusan dan kepercayaan mereka pada pemerintah.

Karakteristik organisasi ketiga adalah manajemen operasional. Fitur organisasi klasik ini memberikan dasar operasional untuk melengkapi pengaturan tata kelola kolaboratif yang didukung teknologi dengan apa pun yang diperlukan untuk menjalankannya, dan mencakup semua jenis tindakan, tindakan, dan prasyarat fasilitatif. Banyak artikel menekankan bahwa hal ini memerlukan pendekatan terintegrasi yang menggabungkan sistem infrastruktur, teknologi, sosial, dan politik, serta jembatan lintas sektoral antara domain kebijakan dan prioritas perkotaan.

Manajemen proses dan kepemimpinan yang terkoordinasi serta proses partisipasi berulang yang disusun dengan baik dengan pedoman yang jelas untuk elemen-elemen yang saling terkait dari tahap perencanaan, desain dan implementasi, sangat penting. Demikian pula, desain kelembagaan yang fleksibel berdasarkan jaringan di antara aktor publik, swasta, dan sipil yang saling bergantung akan mendukung bentuk kolaboratif yang didukung TIK dari ko-inisiasi, desain bersama, dan implementasi bersama,

yang dapat mengarah pada penciptaan layanan publik baru.

Pemerintah kota masih menganggap publik hanya sebagai penerima informasi, seringkali gagal mempertimbangkan berbagai perspektif warga dalam pengambilan keputusan atau untuk memberikan umpan balik pada proses partisipasi yang didukung TIK. Hal ini terutama disebabkan oleh kurangnya pemahaman, kapasitas, dan keahlian pemerintah kota. Selain itu, keengganan pemerintah daerah untuk berbagi kekuasaan dengan warga kota dan menyerahkan otonomi mereka.

Kedua, Partisipasi Warga dimana warga negara dapat menawarkan saran yang berguna dan bermanfaat bagi lembaga pemerintah untuk mencapai keputusan kebijakan yang lebih. Komponen yang relevan adalah (1) sejauh mana bentuk-bentuk partisipasi warga dalam pemerintahan kota bersifat interaktif, (2) keterwakilan populasi yang berpartisipasi, dan (3) motif warga untuk berpartisipasi.

Mengenai tingkat partisipasi warga, temuan menunjukkan bahwa inisiatif tata kelola yang didukung teknologi memiliki hasil yang sederhana. Literatur terutama mengacu pada kegiatan non partisipatif dan non-musyawarah seperti pencarian

dukungan politik, konsultasi, atau penyediaan informasi satu arah. Tinjauan tersebut menunjukkan bahwa partisipasi elektronik yang sah, yang mengarah pada perubahan kebijakan melalui otoritas warga negara dalam pengambilan keputusan, hampir tidak ada dalam praktiknya.

Teknologi telah memungkinkan munculnya sekelompok peserta yang sangat aktif yang biasanya berpendidikan lebih baik, lebih makmur, lebih kompeten secara teknis, dan yang tahu lebih banyak tentang masalah kebijakan perkotaan. Meskipun anggota generasi yang lebih tua biasanya lebih terlibat dan tertarik pada politik dan urusan publik, mereka secara digital kurang terampil, dan lebih memilih partisipasi tradisional (tatap muka). Kaum muda telah mempertimbangkan pengalaman yang mampu dalam menggunakan komputer, Internet, dan ponsel pintar, tetapi mereka cenderung kurang memiliki keinginan untuk terlibat dalam proses pembuatan kebijakan atau pembangunan perkotaan.

Ketiga, Penggunaan Teknologi khususnya TIK dimana teknologi digital diterapkan dalam proses tata kelola partisipatif yang bertujuan untuk pembangunan kota yang berkelanjutan.

Layanan teknologi satu tujuan adalah komunikasi satu arah dengan contoh sebagai portal web (termasuk layanan email) dan berbagai jenis visualisasi (Augmented/Virtual Reality), yang bertujuan membangun dukungan untuk kebijakan yang dimaksudkan. Alat yang tersedia secara terbuka berfungsi untuk menurunkan penghalang untuk masuk ke ranah kebijakan bagi warga negara rata-rata, memungkinkannya untuk membuat koneksi dan peningkatan yang sering tersedia, tetapi tidak mudah untuk memanfaatkan informasi usia dari situs web kota.

Meningkatnya penggunaan Web 2.0 dan alat media sosial mendukung konten yang dibuat oleh warga negara, yang tidak hanya meningkatkan arus informasi yang bebas tetapi juga mendorong keragaman pendapat, debat sosial-politik, dan kebebasan berekspresi sekaligus menciptakan lingkungan yang kondusif untuk prakarsa pencarian sumber daya. Meskipun aplikasi teknologi ini memainkan peran yang semakin penting dalam proses pemerintahan, mereka juga memiliki keterbatasan dalam penggunaannya, terutama karena kurangnya infrastruktur teknologi dan/atau pengetahuan TIK di pihak pejabat publik dan warga negara.

Pemerintah berasumsi bahwa kehadiran saluran online secara otomatis akan menghasilkan lebih banyak partisipasi (jika anda membanggunya, mereka akan datang).

Meijer dan Bolivar (2016: 8) membagi beberapa hasil yang diinginkan dari *smart governance* yaitu:

Pertama, beberapa penulis menyoroti pengaruh *smart governance* di performa ekonomi kota. Kourtit, Nijkamp, dan Arribas (2012: 232) dan Batagan (2011: 85), misalnya, menunjukkan bahwa *smart governance* membantu mendorong kinerja pertumbuhan ekonomi kota karena peningkatan efisiensi yang diharapkan dari layanan sektor publik.

Kedua, beberapa penulis mengidentifikasi layanan yang berpusat pada warga negara sebagai ambisi utama dari pemerintahan yang cerdas. Batagan (2011: 85), misalnya, menunjukkan bahwa *smart governance* berarti berkolaborasi lintas departemen dan dengan komunitas untuk membuat layanan benar-benar berpusat pada warga negara.

Ketiga, pengucilan sosial hampir seluruhnya merupakan masalah perkotaan (Power, 1999: 1) dan telah menyebabkan pemerintah berada di bawah tekanan untuk mengembangkan

kebijakan yang menawarkan akses yang sama ke manfaat dari peningkatan standar hidup. Kebijakan-kebijakan ini telah dilakukan dengan topik “Tata kelola yang cerdas “ dengan tujuan mencapai inklusi sosial penduduk perkotaan dalam layanan publik.

Keempat, kinerja ekologis adalah hasil lain yang diharapkan berasal dari *smart governance*. Dalam hal ini, Batagan (2011: 83) menunjukkan bahwa “sistem pintar mewakili dukungan nyata untuk pembangunan perkotaan, yang akan menghasilkan pembangunan berkelanjutan di kota-kota kita”.

Kelima, beberapa penulis menunjukkan bahwa “ *e-governance* mengacu pada kemampuan instansi pemerintah untuk berinteraksi dengan publik online dalam penyampaian layanan dan dalam memenuhi mandat yang telah ditentukan sebelumnya ” (Odendaal, 2003: 586). Tata kelola yang cerdas sering disebut sebagai penggunaan saluran baru untuk “*e-demokrasi*” (Giffinger et al., 2007: 10; Giuffre, Marco Siniscalchia dan Tesorierea, 2012:16).

Keenam, beberapa penulis menunjukkan bahwa branding kota adalah hasil utama yang dicari dari *smart governance*. Dalam hal ini, Batty

et al. (2012: 505) menunjukkan bahwa konsep “*smart governance*” hanyalah label yang terkait dengan manajemen pemerintahan suatu kota setiap kali kota itu menyebut dirinya cerdas. Giffinger dan Gufrun (2010: 7–8) menunjukkan bahwa “pemerintah daerah hanya bertujuan untuk mendapatkan posisi yang lebih baik dalam peringkat kota dengan mengabaikan tujuan dan efektivitasnya untuk perencanaan strategis”. Oleh karena itu, meningkatkan citra kota adalah hasil lain yang diharapkan dari *smart governance*.

Ketujuh, ambisi utama dari tata kelola yang cerdas adalah memanfaatkan sumber daya yang tersedia dengan lebih baik: pemerintahan yang efisien (Batty et al., 2012: 482). Sistem *smart governance* membantu mengatur dan memberikan layanan dengan cara yang jauh lebih efisien (Batty et al., 2012: 482). Tata kelola yang cerdas memiliki efek positif pada fungsi administrasi (Giffinger et al., 2007: 11).

Kedelapan, *smart governance* bertujuan untuk meningkatkan jumlah warga negara berpendidikan tinggi di kota-kota. Kota pintar bertujuan untuk menjadi pusat pendidikan tinggi (Winters, 2011: 255). Orang yang

memiliki pendidikan tinggi dihipotesiskan untuk memainkan peran penting dalam pertumbuhan kota pintar, dan oleh karena itu *smart governance* bertujuan untuk memperkuat proses ini (Winters, 2011: 268).

Kesembilan, hasil akhir yang diharapkan adalah kesiapan untuk penanggulangan bencana. Sistem harus menyediakan layanan di mana saja dan kapan saja. Dalam manajemen bencana, kota membutuhkan respon yang cepat terhadap situasi darurat serta manajemen risiko yang seimbang (Alkandari, Alnasheet, & Alshekhly, 2012: 84).

Hasil ini dapat dikategorikan menjadi (1) hasil urutan pertama atau perubahan pada organisasi pemerintah (pemerintahan yang efisien dan kesiapan untuk penanggulangan bencana); (2) hasil urutan kedua atau perubahan posisi pemerintah vis-a-vis aktor perkotaan lainnya (layanan yang berpusat pada warga negara, interaksi dengan warga, dan merek warga yang kuat); dan (3) hasil tingkat ketiga atau perbaikan kota (pertumbuhan ekonomi, inklusi sosial, kinerja ekologi, dan warga yang berpendidikan tinggi).

Berdasarkan analisis Meijer dan Bolivar (2016: 8) mengidentifikasi strategi implementasi untuk

mewujudkan smart governance sebagai berikut: (1) Legislasi adalah aspek kunci untuk *smart city*. Dalam hal ini, “yang diperlukan tidak hanya untuk kota tetapi juga untuk pemerintahan dan pemerintahan di setiap tingkat adalah kerangka kerja baru yang memperhitungkan akses luas ke informasi yang dimungkinkan oleh kewarganegaraan kontemporer. (2) Kebijakan untuk mempromosikan inisiatif dan proyek *smart city* dipandang penting untuk implementasi *smart city*. Beberapa penulis menunjukkan bahwa *smart governance* adalah promosi inisiatif *smart city*. (3) Penggunaan TIK untuk pemerintahan kota. Menurut Batty et al. (2012: 513), perubahan besar pertama dalam konteks kota pintar adalah pengembangan infrastruktur informasi yang menopang kota melalui komputasi terdistribusi dan jaringan yang tersedia untuk semua orang dengan perangkat yang dapat mengakses infrastruktur tersebut. Fakta bahwa infrastruktur seperti itu sekarang tersedia memerlukan koordinasi agar layanan dapat diberikan secara efektif. (4) Sebuah visi integral untuk kota pintar dipandang penting untuk realisasi yang tepat. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tata kelola yang cerdas adalah fungsi intelijen yang jauh

lebih kuat untuk mengoordinasikan berbagai komponen yang membentuk kota pintar. Tata kelola yang cerdas adalah kumpulan prinsip, faktor, dan kapasitas yang merupakan bentuk tata kelola yang mampu mengatasi kondisi dan urgensi masyarakat. (5) Aspek terakhir dari implementasi adalah pemerintahan kolaboratif. Kota pintar membutuhkan sistem pintar untuk meningkatkan kolaborasi antar departemen dan dengan komunitas. “Tata kelola yang cerdas adalah adopsi yang meluas dari model tata kelola yang lebih berbasis komunitas dengan konektivitas yang lebih besar yang difasilitasi oleh teknologi baru” (Tapscott & Agnew, 1999: 37). Oleh karena itu, Smart governance adalah kegiatan mengoordinasikan komunikasi untuk mencapai tujuan bersama melalui kolaborasi (Willke, 2007: 10).

METODE PENELITIAN

Waktu penelitian ini dilaksanakan dari bulan September hingga Oktober 2021. Adapun yang menjadi penentuan lokasi penelitian adalah Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dan tipe penelitian adalah penelitian deskriptif untuk menemukan gambaran mengenai strategi implementasi *smart governnace*. Fokus penelitian mengarah pada strategi implemntasi *smart governance* yang telah dilakukan di sektor pelayanan. Tingkat keberhasilan srtategi smart governance diperoleh dengan melihat tiga aspek yaitu penggunaan teknologi, visi, dan kolaboratif.

Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini adalah Kasi Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, Analais Sistem Informasi, Pengelola Data Seksi Inovasi, dan masyarakat, serta dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar terdapat dua informan yaitu Kepala Seksi Penyiaran dan Kemitraan Media, dan Staf Aplikasi dan Telematika Dalam pengumpulan data digunakan teknik observasi, wawancara serta dokumentasi dengan para informan untuk memperoleh data dengan menggunkan daftar yang berhubungan dengan permasalahan yang dirumuskan sebelumnya.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ialah data primer yang diperoleh atau dikumpulkan secara lansung dan diperoleh langsung dari

sumber aslinya, melalui proses wawancara, observasi, dan dokumentasi dan data sekunder yang diperoleh dari sumber yang sudah ada, melalui proses studi kepustakaan, peraturan perundang-undangan, referensi-referensi, dokumen yang diperoleh dari lokasi tempat penelitian.

Teknik pengumpulan data yaitu dengan kajian pustaka dengan melakukan studi pustaka pada buku ataupun jurnal terbaru yang berkaitan dengan smart governance. Observasi dilakukan dengan melakukan kunjungan ke kantor Disdukcapil Kota Makassar dan Diskominfo Kota Makassar sebagai lokus penelitian dan selanjutnya melakukan wawancara untuk memperoleh informasi terkait inovasi yang dijalankan. Hasil wawancara kemudian diolah dengan melakukan teknik analisis data mulai dari kondensasi data dengan melakukan penyederhanaan hasil penelitian, kemudian penyajian data dilakukan dengan tujuan agar penulis lebih mudah untuk memahami permasalahan yang terkait dalam penelitian dan dapat melanjutkan langkah berikutnya yaitu pengambilan kesimpulan. Sedangkan untuk pengabsahan data digunakan tiga triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi waktu dan triangulasi teknik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Implementasi *Smart Governance* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

Rindu capil (Antrian online Dukcapil) adalah sebuah program yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar Sebagai bentuk kepedulian terhadap perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

Rindu capil datang untuk menjawab keluhan-keluhan tersebut. Rindu capil pertama kali diperkenalkan pada masyarakat kota Makassar pada tahun 2019. Rindu Capil atau antrian online kependudukan dan catatan sipil ini berbasis Web, masyarakat yang mau menerima layanan hanya membuka Web, dan dapat mendaftar antrian. warga dapat memilih hari kedatangannya 14 hari kedepan, di dalam web tersebut juga telah tersedia pilihan jenis layanan dan kelengkapan dokumen sesuai dengan layanan yang dipilih. Program Rindu Capil ini juga didesain khusus dengan sistem real time yang bisa dilihat masyarakat. Masyarakat bisa melihat, berapa banyak nomor antrian yang dipanggil dan dapat menyesuaikan waktunya sebelum sampai ke nomor antrian yang

didapatkan sehingga dapat mengukur kedatangannya agar tidak mengantri lama.

Kemudian bagi masyarakat yang tak bisa mengakses internet, Disdukcapil Kota Makassar telah menyediakan pegawai diloket khusus untuk membantu masyarakat masuk menggunakan aplikasi tersebut. Layanan di Disdukcapil Kota Makassar sendiri melayani 600 orang perharinya sementara untuk mengakses layanan Rindu Capil cukup dengan masuk pada dukcapil.makassar.go.id/app.

Legislasi

Legislasi adalah aspek kunci untuk kota pintar. Dalam hal ini, “yang diperlukan tidak hanya untuk kota tetapi juga untuk pemerintahan dan pemerintahan di setiap tingkat adalah kerangka kerja baru yang memperhitungkan akses luas ke informasi yang dimungkinkan oleh kewarganegaraan kontemporer. Kota dengan sebutan *smart city* menganggap TIK akan menjadi pusat, tetapi begitu juga dengan masalah tanggung jawab, keterbukaan, transparansi, akses ke data publik dan peraturan yang mungkin diberlakukan oleh lembaga pemerintah nasional tentang apa dan bagaimana dan di mana

dan mengapa warga negara dapat mempengaruhi tata kelola kota mereka.

Berdasarkan hasil penelitian, legislasi merupakan hal yang sangat penting untuk melakukan sebuah tindakan dalam suatu organisasi pemerintahan. Legisasi adalah sebagai payung hukum sebuah produk kebijakan sehingga suatu kebijakan mempunyai kekuatan atas produk hukum yang dimilikinya sehingga dalam pengimplemetasiannya tidak akan menimbulkan masalah-masalah yang dapat mengganggu jalannya pengimplementasian kebijakan tersebut. Namun peneliti juga mendapatkan informasi lain bahwa sahnya sebuah legisasi tidak menjadi hal yang urgent dimiliki oleh sebuah kebijakan untuk melakukan inovasi-inovasi dalam sebuah organisasi pemerintahan, artinya lingkungan sebuah organisasi berubah tanpa kita sadari dengan adanya kondisi geografis yang terjadi. Dalam suatu organisasi kita tidak dapat menebak apa yang akan terjadi selanjutnya, untuk menghadapi hal tersebut suatu tindakan perlu dilakukan, maka kebijakan adalah jawaban atas masalah tersebut. Kebijakan harus dilakukan untuk mencegah hal itu dan kebijakan itu mungkin saya tidak mempunyai

kekuatan hukum (legislasi). Sebuah organisasi dituntut untuk fleksibel dalam menjalankan tugasnya dan legislasi dianggap mampu membuat sebuah instansi kaku dalam menghadapi permasalahan yang harus diselesaikan secepatnya.

Kebijakan

Kebijakan untuk mempromosikan inisiatif dan proyek *smart city* dipandang penting untuk implementasi *smart city*. Beberapa penulis menunjukkan bahwa tata kelola yang cerdas adalah promosi inisiatif kota pintar. Pemerintah di di sebuah kota yang sudah bergelar *smart city* harus mempromosikan kebijakan yang berorientasi pada penguatan sistem inovasi, yang secara khusus berfokus pada pengetahuan yang mungkin lebih mendasar, fundamental, dan pada pengembangan budaya perlu dikembangkan, dibangun dengan hati-hati oleh otoritas yang mengatur.

Implementasi kebijakan *smart governance* di Kota Makassar dilaksanakan oleh seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kota Makassar. Kepentingan yang terpengaruh di dalam implementasi kebijakan *smart governance* dapat terlihat secara jelas

dari tujuan dilaksanakannya *smart governance* tersebut. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kinerja pemerintah kota yang efektif, efisien, akuntabel dan transparan dalam upaya meningkatkan kapasitas pelayanan kota metropolitan. Tujuan *smart governance* menjelaskan kepentingan yang terpengaruh adalah seluruh PNS di lingkungan Pemerintah Kota Makassar sebagai pelayan masyarakat dan masyarakat Kota Makassar sebagai penerima layanan atau obyek dari diimplementasikannya suatu kebijakan. Implikasi dari adanya tujuan yang diharapkan dapat diwujudkan, mau tidak mau seluruh pejabat dan pegawai di lingkungan Pemerintah Kota Makassar terpengaruh oleh kebijakan *smart governance*, namun tidak sedikit resistensi yang terjadi.

Paradigma dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang awalnya dilakukan secara manual menjadi tidak manual dengan bantuan sistem tentu membutuhkan waktu dan usaha yang panjang. Paradigma lama menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah berbelit-belit karena terlalu banyak prosedur. Pada umumnya, pihak yang merasa terganggu adalah pihak-pihak yang memiliki mindset lama tersebut dan

merasa zona nyamannya diambil. Pihak-pihak yang merasa zona nyamannya terganggu memerlukan pemahaman yang baik tentang perubahan yang sedang dilakukan oleh suatu organisasi. Terlebih lagi apabila resistensi berasal dari PNS di lingkungan Pemerintah Kota Makassar, karena pada hakikatnya sebagai PNS harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Resistensi umumnya muncul karena pihak-pihak merasa sudah nyaman dengan posisi atau aktivitas yang dikerjakan. Pekerjaan secara manual dapat terselesaikan dengan baik. Selain itu terhadap pihak-pihak yang kurang mumpuni dalam mengoperasikan komputer bahkan mengoperasikannya secara online. Pada akhirnya, pihak-pihak tersebut merasa zona nyamannya selama ini terancam dan terganggu dengan keberadaan *smart governance* karena pengoperasian kegiatan serba online dan cepat.

Berdasarkan hasil Penelitian, Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kota Makassar dalam menghadapi perubahan paradigma dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak merasakan adanya *culture shock* terhadap perubahan kebijakan ini, kaarena pada hakikatnya

disdukcaapil tidak asing lagi dengan TIK itu sendiri, pengawai-pegawai sudah tidak merasa asing lagi dengan cara mengoprasikan computer, namun yang menjadi permasalahan disini adalah masyarakat yang gagap teknologi dimana mereka tidak mampu untuk meyesuakaian perubahan yang terjadi saat ini. Masih banyaknya masyarakat yang gagap teknologi bahkan msyarakat yang belum memiliki hp android untuk mengakses layanan online yang disediakan oleh disdukcapil menjadi permasalahan yang urgent untuk dihadapi sehingga kebijakan pelaksanaan *smart governance* mengalami keterhambatan.

Pengunaan Teknologi

Perubahan besar pertama dalam konteks kota pintar adalah pengembangan infrastruktur informasi yang menopang kota melalui komputasi terdistribusi dan jaringan yang tersedia untuk semua orang dengan perangkat yang dapat mengakses infrastruktur tersebut. Fakta bahwa infrastruktur seperti itu sekarang tersedia memerlukan koordinasi agar layanan dapat diberikan secara efektif.

Berdasarkan hasil penelitian penggunaan teknolgi pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota

Makassar untuk menerapkan smart governance dalam memberikan pelayanan sudah bisa dikatakan efektif, hal ini dibuktikan dengan adanya program rindu capil yang merupakan sebuah terobosan untuk mengurangi antrian yang begitu panjang pada saat memberika pelayanan. Program ini membantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih efisien dan efektif karena masyarakat dapat memperoleh nomor antrian bahkan saat di rumah, artinya program ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendpatakan nomor antrian. Rindu Capil atau antrian online Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar ini berbasis Web, masyarakat yang mau menerima layanan hanya membuka Web, dan dapat mendaftar antrian. warga dapat memilih hari kedatangannya 14 hari kedepan, di dalam web tersebut juga telah tersedia pilihan jenis layanan dan kelengkapan dokumen sesuai dengan layanan yang dipilih. Program Rindu Capil ini juga didesain khusus dengan sistem *real time* yang bisa dilihat masyarakat. Masyarakat bisa melihat, berapa banyak nomor antrian yang dipanggil dan dapat menyesuaikan waktunya sebelum sampai ke nomor antrian yang didapatkan sehingga dapat

mengukur kedatangannya agar tidak mengantri lama. Hal ini membuktikan bahwa Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar memperhatikan apa yang menjadi permasalahan masyarakat pada saat ini, mengingat masyarakat saat ini sudah pandai menilai sebuah instansi baik atau tidaknya dalam meberikan pelayanan adalah dari lama atau tidaknya mereka dilayani.

Visi

Sebuah visi integral untuk kota pintar dipandang penting untuk realisasi yang tepat. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tata kelola yang cerdas adalah fungsi intelijen yang jauh lebih kuat untuk mengoordinasikan berbagai komponen yang membentuk kota pintar. Tata kelola yang cerdas adalah kumpulan prinsip, faktor, dan kapasitas yang merupakan bentuk tata kelola yang mampu mengatasi kondisi dan urgensi masyarakat (Willke, 2007: 165). Dalam sistem tata kelola yang cerdas, pemerintah tetap menjadi mekanisme untuk tindakan kolektif, tetapi seringkali, “sebagai penyelenggara dan pendukung dari pada penggerak pertama dari masyarakat “(Linders, 2012: 451).

Berdasarkan hasil penelitian terkait visi yang dijadikan arah pencapaian tujuan untuk mencapai cita-cita yang akan digapai yaitu visi yang berbunyi “Makassar menuju tertib kepemilikan dan pencatatan sipil”, untuk mencapai hal tersebut perlu dibangun rencana strategi untuk mewujudkan impian itu menjadi nyata. Hal ini dapat kita lihat dari rencana strategi yang dibangun oleh dinas kependudukan dan catatan sipil untuk mencapai misi tersebut adalah melakukan inovasi. Inovasi dipandang sebagai cara strategi untuk menjadikan sebuah organisasi mampu bersaing di era globalisasi saat ini. Setiap instansi di kota Makassar dituntut untuk melakukan terobosan-terobosan untuk mendukung Makassar sebagai *smart city*. Langkah yang diambil adalah menjadikan Makassar sebagai *smart governance*. *Smart Governance* dapat diwujudkan dengan menciptakan inovasi-inovasi dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi saat ini.

Hal ini sudah diterapkan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kota Makassar dengan menciptakan inovasi-inovasi yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi, salah satunya adalah program rindu capil ini. Rindu capil atau antrian online ini dianggap

menjadi jawaban atas visi yang selama ini dijadikan sebagai cita-cita oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kota Makassar.

Kolaboratif

Aspek terakhir dari implementasi adalah pemerintahan kolaboratif. Kota pintar membutuhkan sistem pintar untuk meningkatkan kolaborasi antar departemen dan dengan komunitas. “Tata kelola yang cerdas adalah adopsi yang meluas dari model tata kelola yang lebih berbasis komunitas dengan konektivitas yang lebih besar yang difasilitasi oleh teknologi baru” (Tapscott & Agnew, 1999: 37). Oleh karena itu, *Smart governance* adalah kegiatan mengkoordinasikan komunikasi untuk mencapai tujuan bersama melalui kolaborasi (Willke, 2007: 10). Aspek kolboartif menjadi indikator yang sangat penting untuk mewujudkan sebuah kota menjadi smart governance untuk dinobatkan sebagai *smart city*.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kolabarosi penulis menemukan bahwa strategi ini sudah dilaksanakan secara efektif oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dengan melakukan kolaborasi dengan dinas komunikasi dan

informatika kota Makassar. Kolaborasi ini terlaksana karena adanya jaringan internet yang diberikan oleh pihak diskominfo kepada disdukcapil, kecepatan jaringan yang diberikan oleh *server* (diskominfo) dianggap sangat baik oleh pihak disdukcapil karena kecepatan jaringan yang dihasilkan mampu memberikan hasil yang memuaskan ketika program rindu capil ini di jalankan. Kolaborasi dari pihak pemerintah yaitu dengan PT. Telkom dan untuk kolaborasi dari pihak swasta yaitu dari Lintasarta, meskipun tidak berhubungan secara langsung oleh pihak disdukcapil namun berhubungan langsung dengan pihak diskominfo.

Namun yang menjadi permasalahan sehingga kolaborasi ini belum efektif dari segala aspek adalah kolaborasi antara disdukcapil dan masyarakat itu sendiri, hal ini karena partisipasi masyarakat terkait program ini masih terbilang rendah karena berbagai alasan diantaranya layanan berbasis online ini dianggap terlalu ribet dan masih banyaknya masyarakat gagap teknologi dan permasalahan lainnya adalah masih terdapat masyarakat yang belum memiliki hp android sehingga tidak mampu mengaplikasikan program tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi implementasi *Smart Governance* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar khususnya pada program rindu capil dalam berbagai aspek: (1) Legilasi merupakan hal yang urgent dalam melakukan suatu kebijakan karena merupakan payung hukum yang mampu memprkuat suatu kebijakan, namun legislasi tidak boleh menjasikan suatu organisasi kaku dalam mengambil suatu kebijakan. (2) Perubahan kebijakan terhadap pemberian layanan kepada masyarakat tidak memberikan pengaruh khusus kepada para pegawai di disdukcapil, namun yang menjadi permasalahan adalah masyarakat yang belum mampu menerima perubahan tersebut. (3) Penggunaan teknolgi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sebagai salah satu instansi yang menerapkan *smart governance* dalam memberikan pelayanan sudah bisa dikatakan efektif, hal ini dibuktikan dengan adanya program rindu capil yang merupakan sebuah terobosan untuk mengurangi antrian yang begitu panjang pada saat memberikan pelayanan. (4) Dalam aspek visi juga sudah terbilang efektif, hal ini dapat kita lihat dengan diluncurkannya inovasi-inovasi oleh

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dengan memanfaatkan teknologi, salah satunya adalah program rindu capil ini. Rindu capil atau antrian online ini dianggap menjadi jawaban atas visi yang selama ini dijadikan sebagai cita-cita oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kota Makassar. (5) Dalam aspek kolaboratif belum sepenuhnya dianggap efektif meskipun kerjasama antara organisasi pemerintah dan swasta sudah terjalin namun partisipasi masyarakat terkait program ini masih rendah.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih peneliti kepada seluruh pihak yang berkontribusi pada penulisan artikel ini. Kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sebagai lokus utama peneliti yang bersedia menerima peneliti untuk mendapatkan informasi mengenai *Smart Governance* dan Kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar yang berkenan menerima peneliti untuk mendapatkan informasi lebih mengenai penelitian ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan artikel ini dengan baik.

REFERENSI

- Alkandari, A., Alnasheet, M., & Alshekhly, I. F. T. (2012). Smart cities: Survey. *Journal of Advanced Computer Science and Technology Research*, 2, 79–90.
- AMETIC. (2013). *Smart Cities 2012*. Madrid, Spain: Leaders Comunicacion.
- Annisah, A. (2017). Usulan Perencanaan Smart City: Smart Governance Pemerintah Daerah Kabupaten Mukomuko. Masyarakat Telematika Dan Informasi: *Jurnal Penelitian Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 8(1), 59-80.
- Anthopoulos, L. G., & Reddick, C. G. (2016). Smart City and Smart Government. *In Proceedings of the 25th international conference companion on world wide web WWW'16* (pp. 351–355).
- Barrionuevo, J. M., Berrone, P., & Ricart, J. E. (2012). *Smart Cities, Sustainable Progress*. IESE Insight, 14, 50–57.
- Batagan, L. (2011). Smart Cities And Sustainability Models. *Informatica Economica*, 15, 80–87.
- Batty, M., Axhausen, K. W., Giannotti, F., Pozdnoukhov, A., Bazzani, A., Wachowicz, M., Portugali, Y. (2012). Smart cities of the future. *European Physical Journal*, 214, 481–518.
- 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), 673–692.
- Caragliu, A., Del Bo, C., & Nijkamp, P. (2009). Smart cities in Europe. *Proceedings to the 3rd Central European Conference on Regional Science, Kosice, Slovak Republic*, 45–59.

- Cohen, B. (2012). *The Top 10 Smart Cities On The Planet*. <https://www.fastcodesign.com/1679127/the-top-10-smart-cities-on-the-planet>. Diakses 24 April 2016
- Enceng, dan Anto Hidayat., (2016). *Peningkatan Layanan Publik Melalui Smart Governance Dan Smart Mobility*. FISIP Universitas Terbuka.
- Giffinger, R., & Pichler-Milanovi´c, N. (2007). *Smart cities: Ranking of European medium-sized cities*. Centre of Regional Science, Vienna University of Technology.
- Giffinger, R., Fertner, C., Kramar, H., Meijers, E., & Pichler-Milanovic´, N. (2007). *Smart cities: Ranking of European medium-sized cities*. Vienna, Austria. Retrieved from http://www.smart-cities.eu/download/smart_cities_final_report.pdf.
- Gil-Garcia, J. R., Helbig, N., & Ojo, A. (2014). Being smart: Emerging technologies and innovation in the public sector. *Government Information Quarterly*, 31 (supplement 1), 11–18.
- Hartina. (2017). *Smart Governance (Studi Kasus Pada Pelayanan Pendidikan Dasar dan Menengah Di Kabupaten Bone*. Jurusan Ilmu Administrasi, Fisipol Universitas Hasanuddin
- Kourtit, K., Nijkamp, P., & Arribas, D. (2012). Smart Cities In Perspective A Comparative European Study Bymeans Of Self-Organizing Maps. Innovation: *The European Journal of Social Science Research*, 25, 229–246.
- Leydesdorff, L., & Deakin, M. (2011). Triple-Helix Model Of Smart Cities: A Neo-Evolutionary Perspective. *Journal of Urban Technology*, 18, 53–63.
- Linders, D. (2012). From E-Government To We-Government: Defining A Typology For Citizen Coproduction In The Age Of Social Media. *Government Information Quarterly*, 29, 446–454.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. Otoritas: *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2)
- Mellouli, S., Luna-Reyes, L. F., & Zhang, J. (2014). Smart government, citizen participation and open data. *Information Polity*, 19(1, 2), 1–4. Doi: <https://doi.org/10.3233/IP-140334>.
- Odendaal, N. (2003). Information And Communication Technology And Local Governance: Understanding The Difference Between Cities In Developed And Emerging Economies. *Computers, Environment and Urban Systems*, 27, 585–607.
- Power, A. (1999, July). Poor areas and social exclusion. *Paper Presented at the CASE/LSE Housing Seminar on “Social Exclusion and the Future of Cities.”*
- Scytl. (2015). *Smart Governance For Smart Cities*. Setiawan, H. (2013). *Metode Audit Tata Kelola Teknologi*.
- Supangkat, S.H. 2015. Essay Smart City Development in Indonesia and Asian Africa Nations. *IEICE Global Plaza No.78*
- Tapscott, D., & Agnew, D. (1999). Governance in the digital economy. The Importance of Human Development. *Finance & Development*, 36, 34–37.
- Tomor Zsuzsanna, Albert Meijer, Ank Michels & Stan Geertman (2019). Smart Governance For Sustainable Cities: Findings from a Systematic Literature Review. *Journal of Urban Technology*, 26:

4, 3-27, DOI: 10.1080 /
10630732.2019.1651178

- Walravens, N. (2012). Mobile business and the smart city: Developing a business model framework to include public design parameters for mobile city services. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 7, 121–135.
- Willke, H. (2007). *Smart Governance: Governing The Global Knowledge Society*. New York, NY: Campus Verlag.
- Winters, J. V. (2011). Why Are Smart Cities Growing? Who Moves and Who Stays. *Journal of Regional Science*, 51, 253–270.