

## SMART GOVERNMENT DALAM PELAYANAN KARTU KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALU

Didit Ade Wirawan<sup>1</sup>; Isbon Pageno<sup>2</sup>; M. Nur Alamsyah<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Tadulako, Palu

<sup>2</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Tadulako, Palu

<sup>3</sup>Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Tadulako, Palu

Correspondence : [gitasyahirah@gmail.com](mailto:gitasyahirah@gmail.com)

### ARTICLE INFO:

Kata kunci: *Infrastruktur, Keterbukaan, Partisipasi Masyarakat, Pelayanan Publik, Smart Government.*

Received. : 19/03/2025

Revised. :

Accepted : 20/03/2025

### ABSTRAK / ABSTRAK :

**Intoduction:** Pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Seiring dengan perkembangan teknologi, konsep *Smart Government* mulai diterapkan dalam berbagai aspek pelayanan, termasuk dalam penerbitan Kartu Keluarga. *Smart Government* bertujuan untuk memanfaatkan teknologi informasi guna menciptakan layanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi keterbukaan informasi publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008.

**Methods:** Penelitian ini menerapkan metode analisis kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang mengkaji efektivitas sistem keterbukaan informasi dalam meningkatkan partisipasi dan kepercayaan masyarakat. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan pengumpulan dokumentasi.

**Result:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem pelayanan publik secara online telah memudahkan akses informasi dan meningkatkan keterlibatan masyarakat. Namun, masih terdapat tantangan dalam hal infrastruktur digital dan perluasan fitur interaktif.

**Concolusion:** Penelitian ini memberikan panduan praktis bagi pemerintah agar meningkatkan keterbukaan informasi sehingga meningkatkan efisiensi pelayanan, serta memperkuat partisipasi masyarakat dan membangun kepercayaan public terhadap pemerintah.

### ABSTRACT:

**Introdution:** *Effective and efficient population administration services are part of the government's efforts to improve the quality of public services. With the advancement of technology, the concept of Smart Government has begun to be implemented in various aspects of service delivery, including the issuance of Family Cards (Kartu Keluarga). Smart Government aims to utilize information technology to create faster, more transparent, and more accountable services.*

*This study analyzes the implementation of Smart Government in Family Card services at the Department of Population and Civil Registration of Palu City. The main focus of this research is to assess the extent to which information technology is utilized in the Family Card issuance process and to identify the supporting and inhibiting factors in its implementation.*

**Methods:** This study employs a qualitative analysis method with a descriptive approach to examine the effectiveness of the information transparency system in enhancing public participation and trust. Data is collected through in-depth interviews, participatory observations, and documentation gathering.

**Results:** The research results indicate that the implementation of an online public service system has facilitated access to information and increased public engagement. However, challenges remain in terms of digital infrastructure and the expansion of interactive features.

**Conclusion:** This study provides practical guidelines for the government to enhance information transparency, thereby improving service efficiency, strengthening public participation, and building public trust in the government.

## Pendahuluan

**Konsep Smart Government** hadir sebagai jawaban atas kebutuhan masyarakat akan layanan publik yang lebih efektif, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan. Smart Government merupakan penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi layanan publik, mempermudah akses terhadap informasi, serta mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pemerintahan (Mellouli, Luna-Reyes, & Zhang, 2014). Di Indonesia, penerapan e-government telah diakui sebagai salah satu solusi untuk mengatasi beragam tantangan dalam layanan publik, termasuk dalam administrasi kependudukan.

Salah satu sektor yang memanfaatkan e-government adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Dengan pemanfaatan teknologi, Disdukcapil dapat menyelenggarakan layanan yang lebih transparan dan akuntabel sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat (Nugraha, 2018). Salah satu strategi yang dapat diterapkan adalah model penerimaan dan pengelolaan permohonan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi. Sistem ini memungkinkan pengumpulan dan pengolahan data secara efisien sehingga mempermudah proses pelayanan administrasi kependudukan. Misalnya, penggunaan *One Portal Data System* dapat membantu mengelola data kependudukan secara lebih efektif (Gunartin, 2018).

*Smart Government* sendiri merupakan salah satu dimensi dari konsep *smart city*, yang terdiri dari enam dimensi utama: *smart environment*, *smart mobility*, *smart government*, *smart economy*, *smart people*, dan *smart living*. Dalam era digital saat ini, penerapan *smart city*, khususnya *smart government*, memungkinkan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan layanan publik. *Smart Government* mengacu pada sistem pemerintahan yang cerdas, di mana administrasi pemerintahan dikelola secara lebih efektif dan efisien (Novitasari, 2021). Untuk memberikan pelayanan yang prima, adil, dan transparan, kinerja pemerintah dinilai dari kemampuannya menjalankan peraturan perundang-undangan serta menyelenggarakan pelayanan publik secara akuntabel. Akuntabilitas ini menjadi tolok ukur efektivitas dan efisiensi pelayanan pemerintah tanpa membedakan status

masyarakat yang dilayani (Almeyna Kurnia, Kushandajani and Kholid Alfirdaus, 2023).

Penelitian ini berfokus pada penerapan konsep Smart Government di Disdukcapil Kota Palu, dengan menggunakan teori *Smart Government* dari Boyd Cohen sebagai kerangka analisis. Teori ini menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam tata kelola pemerintahan. Salah satu komponen utama teori ini adalah pelayanan publik secara *online*, yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan administrasi seperti pembuatan Kartu Keluarga secara elektronik. Digitalisasi layanan ini mengurangi waktu dan biaya yang biasanya diperlukan dalam proses manual.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi informasi memiliki peranan penting dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan, terutama melalui penerapan e-government yang dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, dan transparansi pelayanan publik (Layne & Lee, 2001; Jaeger & Thompson, 2003; Oliveira & Welch, 2013). E-government sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik terdiri atas lima tipe interaksi, yaitu: informational, interactional, transactional, participatory, dan transformational (Gil-Garcia & Martinez-Moyano, 2007). Di Indonesia, berbagai penelitian telah mengembangkan model e-government seperti *Government-to-Government (G2G)*, *Government-to-Citizen (G2C)*, *Government-to-Business (G2B)*, *Government-to-Civil Society (G2CS)*, dan *Citizen-to-Citizen (C2C)* sebagai media komunikasi dan peningkatan standar pelayanan publik. Studi-studi terdahulu juga membahas tipologi e-government yang berorientasi pada administrasi, penyediaan informasi, dan pengalaman pengguna. Namun, sebagian besar belum secara spesifik menyoroti penggunaan infrastruktur teknologi informasi untuk mendukung proses kerja pemerintahan yang lebih cepat, efisien, dan nyaman (Yildiz, 2007).

Kebijakan nasional terkait pengembangan e-government di Indonesia telah diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Regulasi ini menjadi dasar pelaksanaan dan strategi nasional e-government di tingkat pusat maupun daerah.

Pelayanan Kartu Keluarga dengan menerapkan teknologi informasi dapat mempercepat proses pengajuan dan penerbitan dokumen. Dengan sistem *online*, masyarakat tidak perlu lagi menghabiskan waktu dalam antrean panjang untuk mengurus dokumen kependudukan. Penilaian kinerja layanan publik di Disdukcapil Kota Palu perlu dilakukan secara rutin guna memastikan bahwa implementasi *e-government* mencapai hasil yang diharapkan (Rifdan et al., 2024). Indeks Layanan Publik Elektronik dapat menjadi indikator untuk menilai efektivitas dan efisiensi layanan yang disediakan. Melalui evaluasi, Disdukcapil dapat mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan dalam sistem yang diterapkan, serta menyusun strategi perbaikan yang dibutuhkan. Dengan demikian, masyarakat akan merasakan manfaat

dari pelayanan yang lebih cepat dan efisien, tanpa harus menghadapi birokrasi yang rumit (Gafar & Nurrahman, 2024).

Di Kota Palu, penerapan *Smart Government* dalam layanan publik mulai diterapkan melalui aplikasi **Sangu Palu** yang diluncurkan pada tahun 2023. Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan Pemerintah Kota Palu, seperti layanan administrasi kependudukan, pengaduan masyarakat, pemberian bantuan, dan lainnya. Penerapan ini didukung dengan adanya payung hukum, yaitu Peraturan Wali Kota Palu Nomor 15 Tahun 2021 tentang Rencana Induk Palu Kota Cerdas untuk periode 2021–2024. Dalam proses transformasi digital ini, Kota Palu berupaya mengintegrasikan seluruh layanan untuk menciptakan nilai tambah yang meningkatkan kepuasan masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan bagi seluruh lapisan masyarakat. Meskipun demikian, penerapan *Smart Government* di Palu masih tergolong baru jika dibandingkan dengan kota-kota lainnya (Meirinawati & Prabawati, 2015).

Secara khusus, implementasi *Smart Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu juga tergolong baru karena baru efektif diterapkan sejak tahun 2023. Disdukcapil Kota Palu memiliki portal layanan melalui situs web <https://dukcapil.palukota.go.id> dan juga menyediakan layanan publik melalui aplikasi **IKD (Identitas Kependudukan Digital)**. Aplikasi ini mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi serta menjadi media komunikasi antara pemerintah dan masyarakat terkait layanan informasi serta administrasi kependudukan (Nirmala Setyawati & Fitriati, 2023).

Implementasi *Smart Government* dalam pelayanan Kartu Keluarga (KK) di Disdukcapil Kota Palu memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan administrasi kependudukan. Proses digitalisasi mulai dari pengajuan hingga penerbitan KK mampu mengurangi waktu tunggu serta meningkatkan akurasi data. Dengan pengembangan portal atau aplikasi yang memungkinkan masyarakat mengajukan permohonan KK secara daring, memantau status pengajuan, dan memperoleh informasi terkait layanan, maka akses terhadap pelayanan publik menjadi lebih mudah—terutama bagi warga yang berada di wilayah terpencil (Dahlawi et al., 2023). Dengan pengelolaan yang baik serta perhatian terhadap berbagai tantangan, penerapan *Smart Government* akan meningkatkan kualitas layanan publik yang lebih efektif, efisien, dan transparan. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pengguna dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

## Metode

Studi ini menggunakan pendekatan deskriptif, menurut Suharsimi Arikunto, penelitian deskriptif digunakan ketika peneliti ingin memahami status atau kondisi suatu hal. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan peristiwa atau fenomena tertentu. Dalam pendekatan deskriptif kualitatif, data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar, atau perilaku, bukan angka atau statistik. Hasil analisis data disajikan dalam bentuk uraian naratif yang memberikan gambaran mengenai situasi

atau kondisi yang sedang diteliti. (Epita Banjarnahor *et al.*, 2024)

Pendekatan ini digunakan untuk memahami implementasi *Smart Government* dalam pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palu. Melalui metode ini, peneliti dapat mengkaji bagaimana penerapan teknologi dalam pelayanan publik berkontribusi terhadap efektivitas dan efisiensi administrasi kependudukan serta tingkat kepuasan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memberikan ilustrasi sistematis terhadap fenomena yang diteliti. Metodologi kualitatif merupakan tradisi dalam ilmu sosial yang mendukung komunikasi jujur dengan orang-orang di lingkungannya sendiri dan memungkinkan mereka berinteraksi satu sama lain menggunakan bahasa dan standar yang mereka gunakan (Tabrani, 2023).

Pendekatan yang digunakan memungkinkan peneliti untuk dapat menggali dinamika, tantangan, serta dampak penerapan *Smart Government* dalam pelayanan Kartu Keluarga secara lebih mendalam. Fokus penelitian ini adalah mengeksplorasi bagaimana digitalisasi pelayanan publik memengaruhi aksesibilitas, transparansi, serta akuntabilitas pemerintah dalam melayani masyarakat.

Data dikumpulkan menggunakan tiga metode utama, yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen. Wawancara dilakukan dengan informan kunci, seperti pejabat Disdukcapil Kota Palu, staf operasional yang mengelola sistem *Smart Government*, serta warga yang telah memanfaatkan layanan digital untuk pengurusan Kartu Keluarga. Teknik ini bertujuan untuk memperoleh wawasan tentang pengalaman pengguna, kendala yang dihadapi, serta persepsi terhadap sistem pelayanan berbasis teknologi. Observasi partisipatif dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan di Disdukcapil, termasuk interaksi antara petugas dan warga, penggunaan sistem elektronik, serta efektivitas mekanisme antrian dan penyelesaian dokumen. Studi dokumentasi mencakup analisis terhadap regulasi terkait *Smart Government*, laporan kinerja Disdukcapil, serta data statistik penggunaan layanan digital dalam administrasi kependudukan.

Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, di mana informan dipilih berdasarkan peran mereka dalam penerapan dan implementasi *Smart Government*. Dari pihak pemerintah, informan mencakup Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, Kepala Bidang Pelayanan Kependudukan, serta operator sistem *Smart Government*. Sementara itu, informan dari masyarakat dipilih berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan layanan digital untuk pengurusan Kartu Keluarga, baik yang merasakan kemudahan maupun menghadapi kendala. Kriteria ini ditetapkan untuk mendapatkan perspektif yang beragam dan representatif terhadap fenomena yang diteliti.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metodologi interaktif Miles dan Huberman (1994), yang terdiri dari tiga langkah utama: reduksi data, analisis data, dan evaluasi data. Pada tahap reduksi data, informasi yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi diabaikan, sehingga hanya data

relevan dan berguna yang digunakan untuk analisis jangka panjang. Analisis data dilakukan dengan menggunakan format deskriptif yang menggambarkan hubungan dan pola antara banyak variabel yang digunakan dalam penelitian. Langkah terakhir, penarikan kesimpulan, dilakukan dengan menginterpretasikan data sesuai teori terkait guna menjawab pertanyaan penelitian dan memberikan rekomendasi pengembangan sistem *Smart Government* pada kependudukan administratif.

## Hasil

### 1. Pelayanan Publik Secara *Online* (*Online Services*)

Pelayanan publik, menurut Boyd Cohen, merupakan aspek penting dalam konsep *Smart Government* yang berfokus pada penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat. Dalam konteks *Smart City*, pelayanan publik yang baik harus mampu memenuhi kebutuhan warga dengan cara yang inovatif dan responsif terhadap perkembangan zaman.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Palu telah mengimplementasikan pelayanan publik secara online sebagai salah satu upaya mendukung prinsip-prinsip *Smart Government*. Teknologi digital digunakan sebagai sarana utama untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Salah satu contoh nyata penerapan ini adalah pengembangan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan situs web resmi Dukcapil. Aplikasi IKD dirancang untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan berbagai urusan terkait kependudukan, seperti pembuatan Kartu Keluarga, di mana masyarakat dapat mengajukan permohonan secara langsung tanpa perlu datang ke kantor Dukcapil, sehingga mengurangi waktu tunggu dan biaya transportasi.

Pelayanan publik secara *online* membuat Dukcapil Kota Palu dapat meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi dan memberikan kemudahan akses kepada masyarakat, sejalan dengan tujuan *Smart Government* untuk menciptakan layanan publik yang lebih baik, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penerapan pelayanan publik secara online di Dukcapil Kota Palu merupakan langkah strategis dalam menuju *Smart Government*, dengan memanfaatkan teknologi digital untuk memastikan masyarakat mendapatkan layanan yang lebih cepat, efisien dan transparan kepada masyarakat, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Palu.

Dalam wawancara bersama Ibu Zuleha, S.Sos., M.Si., Selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mengemukakan bahwa;

“Prosedur pelayanan *online* untuk pengurusan Kartu Keluarga di dinas kami sudah dirancang sederhana dan mudah diakses masyarakat. Masyarakat hanya perlu masuk ke *website* resmi kami, mengunggah dokumen yang diperlukan, serta mengisi formulir elektronik yang telah disediakan. Setelah itu, proses validasi dilakukan secara internal, dan jika semua dokumen sudah sesuai. Mengenai tingkat penggunaan,

kami melihat ada peningkatan signifikan dalam tiga tahun terakhir”

Wawancara dengan Ibu Zuleha, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Dukcapil Kota Palu, menyatakan bahwa prosedur pelayanan *online* untuk pengurusan Kartu Keluarga dirancang sederhana dan mudah diakses masyarakat. Masyarakat hanya perlu mengunjungi *website* resmi, mengunggah dokumen, dan mengisi formulir elektronik. Proses validasi internal memastikan semua dokumen sesuai sebelum diproses lebih lanjut, mencerminkan transparansi dan akuntabilitas.

Bapak Anggi Selaku Pegawai Operator DUKCAPIL dalam wawancara juga mengungkapkan hal yang sama, bahwa;

“Pelayanan *online* yang kami terapkan bertujuan untuk mempermudah masyarakat, terutama di era digital ini. Prosedur pengurusannya cukup praktis. Dari data yang kami miliki, memang ada pergeseran preferensi ke layanan *online*, terutama di kalangan masyarakat muda dan mereka yang tinggal jauh dari kantor dinas. Saat ini, layanan *online* mencakup lebih dari setengah pengajuan yang kami terima setiap bulannya. Namun, untuk masyarakat yang masih memilih layanan tatap muka, kami tetap memberikan pelayanan optimal. Mengenai kepuasan masyarakat, kami selalu menerima masukan dari survei yang rutin dilakukan.”

Penelitian ini juga melakukan wawancara bersama masyarakat penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palu. Bapak Kahar dan Ibu Sopiah selaku masyarakat penerima layanan mengemukakan dalam wawancara bahwa;

“Saya sudah beberapa kali menggunakan layanan *online* di Dinas Kependudukan, termasuk untuk pengurusan Kartu Keluarga. Prosedurnya cukup mudah, tinggal masuk ke *website*, unggah dokumen, dan tinggal tunggu notifikasi. Menurut saya, ini jauh lebih efisien daripada harus datang ke kantor, apalagi kalau sedang sibuk kerja. Tapi, saya pernah mengalami masalah saat dokumen saya ditolak karena file yang saya unggah terlalu besar, jadi harus ulang lagi. Secara keseluruhan, saya puas dengan layanan ini karena bisa menghemat waktu dan tenaga, meskipun ada sedikit tantangan teknis”

Disisi lain, Ibu Sophia dalam wawancaranya mengungkapkan hal yang sama bahwa;

“Menurut saya, pelayanan *online* di Dinas Kependudukan sangat membantu, apalagi bagi kami yang punya anak kecil di rumah. Prosedurnya simpel, cukup unggah dokumen dan tunggu informasi lebih lanjut. Tapi, kadang websitenya lambat, mungkin karena banyak yang akses. Kalau soal kepuasan, saya puas karena nggak perlu antri lama di kantor dan prosesnya cukup cepat”

Secara keseluruhan, hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Dukcapil Kota Palu telah berhasil menerapkan prinsip *Smart Government*, meningkatkan efisiensi, dan membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan yang transparan dan responsif. Hasil penelitian menyoroti keberhasilan Dukcapil dalam mempermudah akses layanan, sambil menunjukkan area yang masih dapat diperbaiki

untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Pelayanan publik secara *online* memberikan dampak positif dalam kemudahan dan efisiensi pelayanan. Sebagian besar masyarakat menilai bahwa prosedur layanan daring cukup praktis, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu, seperti pekerja sibuk atau orang tua yang harus mengurus anak kecil di rumah. Selain itu, layanan daring ini memungkinkan masyarakat menghemat waktu dan tenaga dibandingkan dengan metode konvensional yang memerlukan kunjungan langsung ke kantor dinas.

## 2. Partisipasi Masyarakat (*Citizen Participation*)

Menurut Boyd Cohen, partisipasi masyarakat adalah elemen krusial dalam konteks e-government dan pembangunan pelayanan publik. Dalam era digital, partisipasi ini tidak hanya terbatas pada kehadiran fisik dalam forum atau rapat, tetapi juga mencakup keterlibatan aktif masyarakat dalam penggunaan layanan publik. Cohen menekankan bahwa partisipasi yang efektif dapat diukur melalui masukan dan saran yang diberikan oleh masyarakat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang disediakan oleh pemerintah.

Keterlibatan masyarakat dalam *e-government* berfungsi untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Ketika masyarakat aktif berpartisipasi, mereka tidak hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga berkontribusi dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini memungkinkan pemerintah untuk merumuskan kebijakan yang lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Cohen menyoroti bahwa *feedback* dari masyarakat dapat membantu pemerintah memahami isu-isu yang dihadapi, sehingga kebijakan yang dihasilkan menjadi lebih relevan dan efektif.

Pemahaman terhadap dinamika partisipasi masyarakat adalah kunci untuk menciptakan pemerintahan yang inklusif dan berorientasi pada warga. Dengan memanfaatkan teknologi digital, pemerintah dapat menciptakan *platform* yang memungkinkan masyarakat untuk terlibat lebih aktif, memberikan masukan, dan berkontribusi dalam pengembangan layanan publik. Dengan demikian, partisipasi masyarakat bukan hanya memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga, tetapi juga berkontribusi pada keberhasilan implementasi prinsip-prinsip *Smart Government*.

Dalam wawancara bersama Ibu Zuleha, S.Sos., M.Si., Selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mengemukakan bahwa;

“Kami telah menyediakan beberapa *platform* untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi layanan. Antusiasme masyarakat terhadap kritik dan saran yang ada cukup baik, terutama dari kalangan muda dan kelompok yang sering menggunakan layanan kami. Setiap masukan yang masuk akan kami tindak lanjuti dengan mengadakan rapat internal, di mana kami memprioritaskan saran yang paling relevan untuk segera diimplementasikan”

Wawancara dengan Ibu Zuleha, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, menunjukkan komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi layanan. Secara keseluruhan, wawancara ini menekankan bahwa Dukcapil berusaha melibatkan masyarakat secara aktif dalam pengambilan keputusan, langkah penting menuju pemerintahan yang inklusif dan responsif sesuai dengan prinsip-prinsip *Smart Government*.

Bapak Anggi Selaku Pegawai Operator DUKCAPIL dalam wawancara juga mengungkapkan hal yang sama, bahwa;

“Dinas kami membuka berbagai kanal komunikasi agar masyarakat dapat berkontribusi dalam perencanaan dan evaluasi layanan. Selain melalui *website*, kami juga menerima masukan melalui media sosial resmi dan kotak saran yang ada di kantor. Untuk antusiasme masyarakat, kami melihat adanya peningkatan dalam beberapa tahun terakhir, meskipun jumlahnya masih perlu didorong lebih banyak”

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah aktif mendorong partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi layanan. Mereka menyediakan berbagai *platform*, termasuk *website* dan media sosial, untuk menerima kritik dan saran dari masyarakat. Antusiasme, terutama dari kalangan muda, terlihat signifikan, meskipun masih ada kebutuhan untuk meningkatkan jumlah partisipasi. Setiap masukan yang diterima ditindaklanjuti melalui rapat internal, dengan fokus pada implementasi saran yang relevan. Hal ini menunjukkan komitmen dinas untuk mendengarkan dan menanggapi kebutuhan masyarakat secara aktif.

Tak hanya pemerintah, wawancara bersama masyarakat penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palu juga dilakukan. Dimana dalam wawancara bersama Bapak Kahar dan Ibu Sopiah Selaku Masyarakat Penerima Layanan mengemukakan dalam wawancara bahwa;

“Saya tahu ada platform untuk memberikan masukan, seperti di website dinas atau media sosial. Saya pernah sekali mengirimkan saran terkait dengan jadwal pelayanan tatap muka, dan saya senang karena keluhan saya direspons dengan baik. Menurut saya, ini langkah yang bagus, meskipun belum semua masyarakat sadar bahwa mereka bisa ikut berpartisipasi. Kalau bisa, platform ini lebih sering disosialisasikan agar lebih banyak yang tahu dan mau memberikan masukan”

Ibu Sophia dalam wawancaranya juga mengungkapkan hal yang sama bahwa;

“Saya biasanya memberikan saran lewat media sosial resmi dinas. Prosesnya cukup mudah, dan saya pernah mengusulkan agar ada petunjuk yang lebih jelas untuk pengisian formulir online. Responnya cukup cepat, dan ternyata usulan saya langsung ditindaklanjuti. Saya pikir partisipasi seperti ini sangat penting, tapi tidak semua orang tahu atau merasa percaya diri untuk memberikan masukan. Kalau dinas lebih sering mengajak masyarakat melalui kampanye atau iklan, mungkin lebih banyak yang mau ikut berpartisipasi”

Masyarakat penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu mengungkapkan kesadaran akan adanya *platform* untuk memberikan masukan, seperti melalui *website* dan media sosial. Ia mencatat pengalaman positif saat menyampaikan saran terkait jadwal pelayanan tatap muka, yang mendapatkan

respon baik dari Dinas. Masyarakat penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu juga menunjukkan kesadaran akan pentingnya partisipasi dalam memberikan masukan. Masyarakat mengakui adanya *platform* yang tersedia untuk menyampaikan saran, baik melalui *website* maupun media sosial, dan merasakan respons positif dari dinas terhadap masukan yang diberikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu telah aktif mendorong partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi layanan melalui berbagai *platform*, seperti *website* dan media sosial. Antusiasme masyarakat, terutama dari kalangan muda, cukup baik, meskipun masih perlu peningkatan dalam jumlah partisipasi. Masukan yang diterima dari masyarakat ditindaklanjuti dengan serius, mencerminkan komitmen dinas untuk mendengarkan dan merespons kebutuhan warganya. Namun, kesadaran dan kepercayaan diri masyarakat untuk berpartisipasi masih perlu ditingkatkan melalui sosialisasi dan kampanye yang lebih intensif.

### 3. Infrastruktur (*Infrastructure*)

Menurut Boyd Cohen, infrastruktur merupakan komponen fundamental dalam konteks smart government yang sering kali terabaikan, padahal peranannya sangat krusial bagi keberhasilan implementasi layanan publik berbasis teknologi. Dalam tata kelola pemerintahan modern, infrastruktur tidak hanya mencakup teknologi informasi dan komunikasi (TIK), tetapi juga elemen penting lainnya seperti *internet of things* (IoT) dan sistem server yang handal.

Kontribusi infrastruktur dalam menciptakan ekosistem *smart government* adalah kunci untuk membangun pemerintahan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan investasi yang tepat dalam infrastruktur, pemerintah dapat memastikan bahwa layanan publik yang ditawarkan tidak hanya dapat diakses dengan mudah, tetapi juga mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan kebutuhan masyarakat.

Dalam wawancara bersama Ibu Zuleha, S.Sos., M.Si., Selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mengemukakan bahwa;

“Prosedur pelayanan *online* untuk pengurusan Kartu Keluarga di dinas kami sudah dirancang sederhana dan mudah diakses masyarakat. Masyarakat hanya perlu masuk ke *website* resmi kami, mengunggah dokumen yang diperlukan, serta mengisi formulir elektronik yang telah disediakan. Setelah itu, proses validasi dilakukan secara internal, dan jika semua dokumen sudah sesuai. Mengenai tingkat penggunaan, kami melihat ada peningkatan signifikan dalam tiga tahun terakhir”

Wawancara dengan Ibu Zuleha, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, mengungkapkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu telah merancang prosedur pelayanan *online* untuk pengurusan Kartu Keluarga dengan sederhana dan mudah diakses oleh masyarakat. Ibu Zuleha menjelaskan bahwa masyarakat hanya perlu mengunjungi *website* resmi, mengunggah dokumen yang diperlukan, dan mengisi formulir elektronik, diikuti dengan proses validasi internal.

Bapak Anggi Selaku Pegawai Operator DUKCAPIL dalam wawancara juga

mengungkapkan hal yang sama, bahwa; “Infrastruktur teknologi di dinas ini sudah cukup memadai untuk menunjang layanan berbasis digital, termasuk pelayanan online. Semua data pelayanan kami tersimpan di sistem yang terpusat, sehingga memudahkan proses verifikasi dan pelacakan dokumen. Meski begitu, kami masih menghadapi beberapa masalah, seperti gangguan jaringan internet saat terjadi pemadaman listrik atau server yang *overload* ketika ada lonjakan pengajuan layanan. Kami sudah berupaya mengatasi masalah ini dengan menambah kapasitas server dan menjalin kerja sama dengan penyedia layanan internet untuk memastikan koneksi yang stabil”

Dari hasil wawancara dengan aparat pemerintah, bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah berhasil merancang prosedur pelayanan *online* yang sederhana dan mudah diakses untuk pengurusan Kartu Keluarga. Proses yang melibatkan pengunggahan dokumen dan pengisian formulir elektronik menunjukkan kemudahan bagi masyarakat, yang tercermin dalam peningkatan signifikan penggunaan layanan ini dalam tiga tahun terakhir.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah memadai dalam menyediakan infrastruktur berupa teknologi yang diperlukan untuk mendukung layanan digital, termasuk sistem penyimpanan data yang terpusat. Namun, mereka juga menghadapi tantangan, seperti gangguan jaringan internet dan *overload server* saat terjadi lonjakan pengajuan. Upaya untuk meningkatkan kapasitas server dan menjalin kerja sama dengan penyedia layanan internet menunjukkan komitmen dinas untuk mengatasi masalah ini dan memastikan layanan tetap optimal bagi masyarakat.

Selain wawancara bersama pihak penemerintah, peneliti juga melakukan wawancara bersama masyarakat penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palu yakni Bapak Kahar dan Ibu Sopiah.

Dimana dalam wawancara bersama Bapak Kahar mengemukakan dalam wawancara bahwa;

“Menurut saya, infrastruktur teknologi di dinas ini sudah cukup baik, terutama dalam mendukung layanan online. Prosesnya lebih cepat dan efisien dibandingkan dulu saat semua harus dilakukan secara manual. Namun, saya pernah mengalami masalah ketika jaringan internet di website dinas lambat, sehingga saya harus mencoba beberapa kali untuk mengunggah dokumen. Kalau infrastruktur ini terus diperbaiki, saya yakin masyarakat akan semakin terbantu”

Disisi lain, Ibu Sophia juga mengungkapkan hal yang sama dalam wawancaranya bahwa;

“Dari pengalaman saya, layanan online yang didukung teknologi di dinas ini sangat membantu, terutama untuk menghemat waktu. Tapi, saya sempat mengalami gangguan teknis saat mengakses sistem pada jam-jam sibuk, seperti di pagi hari. Mungkin karena banyak yang menggunakan. Kalau infrastruktur teknologinya lebih ditingkatkan, saya pikir pelayanan publik akan lebih lancar dan nyaman untuk masyarakat”

Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat menunjukkan pandangan positif terhadap infrastruktur teknologi yang mendukung layanan *online*. Mereka mengakui

bahwa proses pengurusan menjadi lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya. Mereka yakin apabila infrastruktur terus diperbaiki, masyarakat akan semakin terbantu, hal tersebut menunjukkan bahwa peningkatan infrastruktur teknologi adalah kunci untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam layanan publik.

Keduanya juga menyoroti adanya masalah terkait jaringan internet, seperti lambatnya akses dan gangguan teknis saat jam-jam sibuk, yang menghambat pengalaman pengguna. Mereka percaya bahwa perbaikan infrastruktur teknologi akan semakin meningkatkan kualitas layanan publik dan memberikan kenyamanan lebih bagi masyarakat. Hal ini menunjukkan pentingnya perhatian berkelanjutan terhadap infrastruktur untuk memastikan layanan digital dapat berjalan dengan optimal. Hal ini menegaskan pentingnya perbaikan berkelanjutan terhadap infrastruktur untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

#### 4. Keterbukaan Pemerintah (*Open Government*)

Menurut Boyd Cohen, keterbukaan pemerintah (*Open Government*) merupakan elemen vital dalam menciptakan pemerintahan yang responsif dan akuntabel. Di Indonesia, keterbukaan ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), yang menekankan pentingnya transparansi dalam pengelolaan data dan informasi oleh pemerintah. Cohen menegaskan bahwa keterbukaan bukan hanya sekadar kewajiban hukum, tetapi juga merupakan strategi untuk membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Keterbukaan memungkinkan publik untuk terlibat secara aktif dalam proses pengambilan keputusan. Penerapan prinsip keterbukaan pemerintah tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat, tetapi juga mendorong inovasi dan kolaborasi antara pemerintah dan warga, yang pada gilirannya dapat memperkuat demokrasi dan meningkatkan kualitas layanan publik.

Dalam wawancara bersama Ibu Zuleha, S.Sos., M.Si., Selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mengemukakan bahwa;

“Kami sangat mengutamakan keterbukaan informasi publik dan telah mengelolanya secara digital melalui *website* resmi dan media sosial dinas. Masyarakat dapat mengakses berbagai informasi terkait pelayanan, persyaratan dokumen, dan status pengajuan secara transparan. Kami berkomitmen agar keterbukaan ini tidak hanya mempermudah masyarakat, tetapi juga membangun kepercayaan publik terhadap pelayanan kami”

Bapak Anggi Selaku Pegawai Operator DUKCAPIL dalam wawancara juga mengungkapkan hal yang sama, bahwa;

“Keterbukaan informasi di dinas ini dikelola melalui sistem digital yang terintegrasi. Kami memastikan bahwa semua informasi layanan, mulai dari persyaratan hingga panduan pengurusan, tersedia secara jelas di *website* resmi dan aplikasi layanan kami. Kami menyadari bahwa kemudahan akses informasi adalah

kunci untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, sehingga sistem ini terus kami tingkatkan”

Dari hasil wawancara dengan Ibu Zuleha dan Bapak Anggi, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkomitmen untuk menerapkan keterbukaan informasi publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008. Mereka telah mengelola informasi secara digital melalui *website* resmi dan media sosial, memastikan akses yang transparan terhadap berbagai informasi layanan, persyaratan dokumen, dan status pengajuan. Keduanya menekankan bahwa kemudahan akses informasi adalah kunci untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dan membangun kepercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini juga melakukan wawancara bersama masyarakat penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palu yaitu Bapak Kahar dan Ibu Sopiah. Dimana dalam wawancara bersama Bapak Kahar mengemukakan dalam wawancara bahwa;

“Saya merasa keterbukaan informasi di dinas ini sudah cukup baik. Misalnya, saya bisa langsung cek persyaratan dan status pengajuan dokumen melalui website mereka. Semua informasi tertera dengan jelas, jadi tidak perlu repot datang ke kantor hanya untuk bertanya. Menurut saya, ini sangat membantu, terutama untuk kami yang sibuk bekerja. Kalau ada yang kurang jelas, saya biasanya langsung menghubungi nomor kontak yang ada, dan responsnya cepat”

Disisi lain, Ibu Sophia juga mengungkapkan hal yang sama dalam wawancaranya bahwa;

“Saya senang dengan keterbukaan informasi yang diberikan oleh dinas ini. Website mereka cukup informatif, dan saya bisa menemukan semua data yang saya butuhkan, termasuk statistik kependudukan. Meskipun begitu, saya rasa akan lebih baik jika mereka juga menyediakan fitur chat langsung di aplikasi atau website untuk menjawab pertanyaan dengan lebih cepat. Secara keseluruhan, saya puas dengan kemudahan akses informasi ini”

Wawancara dengan Bapak Kahar menunjukkan bahwa ia memiliki pandangan positif terhadap keterbukaan informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Ia mengungkapkan bahwa akses informasi melalui *website* dinas sudah cukup baik, dengan semua persyaratan dan status pengajuan dokumen yang tertera dengan jelas. Sementara Ibu Sopiah mengemukakan bahwa *website* dapat menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan. Ibu Sopiah juga menyarankan untuk pengembangan *website* seperti penambahan fitur chat langsung untuk menjawab pertanyaan dengan lebih cepat.

Keduanya menilai bahwa keterbukaan informasi yang baik sangat membantu, terutama bagi mereka yang memiliki kesibukan. Keberadaan informasi yang jelas dan mudah diakses tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat, tetapi juga mendorong partisipasi aktif dalam proses administrasi. Oleh karena itu, peningkatan fitur interaktif seperti chat langsung dapat lebih lanjut memperbaiki pengalaman pengguna dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Masyarakat penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Palu merasa puas dengan keterbukaan informasi yang disediakan. Mereka mengapresiasi kemudahan akses informasi melalui *website*, yang memungkinkan mereka untuk cek persyaratan dan status pengajuan dokumen tanpa harus datang ke kantor

Berdasarkan hasil wawancara, mengindikasikan bahwa Dinas telah berhasil menciptakan platform yang memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi tanpa harus pergi ke kantor, yang sangat membantu terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu karena kesibukan kerja. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu telah berhasil menerapkan prinsip keterbukaan informasi publik dengan baik. Komitmen dinas untuk mengelola informasi secara digital melalui *website* dan media sosial terbukti mempermudah akses masyarakat terhadap layanan, persyaratan, dan status pengajuan dokumen. Respons positif dari masyarakat, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Kahar dan Ibu Sophia, mencerminkan bahwa kemudahan akses informasi tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah.

## Pembahasan

Untuk mengukur keberhasilan penerapan *Smart Government* dalam pelayanan Kartu Keluarga, peneliti menggunakan beberapa aspek yang diidentifikasi dalam teori Boyd Cohen yang meliputi : pelayanan publik secara online, transparansi dan akuntabilitas, partisipasi masyarakat, infrastruktur dan keterbukaan pemerintah. Penerapan sistem pelayanan publik secara online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam hal efisiensi dan aksesibilitas. Penelitian yang dilakukan oleh (Gea, Khairina and Salsabila, 2023) menunjukkan bahwa banyak implementasi *e-government* di berbagai daerah, seperti Kabupaten Lahat dan Batam, masih menghadapi masalah terkait usability dan optimasi situs web.

Partisipasi masyarakat adalah elemen krusial dalam konteks *e-government* dan pembangunan pelayanan publik. Dalam era digital, partisipasi ini tidak hanya terbatas pada kehadiran fisik dalam forum atau rapat, tetapi juga mencakup keterlibatan aktif masyarakat dalam penggunaan layanan publik. Penelitian (Meidiansyah, 2019) menunjukkan bahwa antarmuka *e-government* di Kabupaten Lahat belum mencapai tingkat usability yang ideal dan partisipasi masyarakat masih minim, temuan di Palu menunjukkan kesamaan tantangan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat. Selain itu, penelitian oleh (Armando, 2019) mengungkapkan bahwa kebijakan *e-government* di Batam belum optimal, yang mencerminkan situasi serupa di Palu, di mana peningkatan partisipasi juga menjadi perhatian. Penelitian oleh (Rahim & Haq, 2018) menekankan kurangnya integrasi dalam pelaksanaan *smart government* di Kabupaten Soppeng, yang sejalan dengan tantangan yang dihadapi

Dinas Kependudukan di Palu dalam mengintegrasikan dan mensosialisasikan platform partisipasi.

Infrastruktur merupakan komponen fundamental dalam konteks *smart government* yang sering kali terabaikan, padahal peranannya sangat krusial bagi keberhasilan implementasi layanan publik berbasis teknologi. Penelitian yang dilakukan oleh (Meidiansyah, 2019) menunjukkan bahwa ketidakcukupan infrastruktur dapat menghambat partisipasi masyarakat dalam layanan *e-government*. Hal ini diperkuat oleh (Armando, 2019), yang mencatat bahwa optimasi infrastruktur teknologi sangat penting untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan efisiensi layanan. Dengan demikian, perhatian yang lebih besar terhadap pengembangan infrastruktur, termasuk peningkatan kapasitas server dan stabilitas jaringan, akan sangat berkontribusi dalam menciptakan ekosistem layanan publik yang lebih responsif dan efektif bagi masyarakat.

Keterbukaan pemerintah (*Open Government*) merupakan elemen vital dalam menciptakan pemerintahan yang responsif dan akuntabel. Penelitian oleh (Sanjaya, Hilman and Mayza, 2024) menegaskan bahwa akses terhadap informasi yang jelas dan mudah dipahami dapat mendorong partisipasi aktif dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Selain itu, penelitian oleh (Meidiansyah, 2019) menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi yang efektif dapat meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat, serta mempercepat proses administrasi.

Secara keseluruhan, penelitian ini lebih komprehensif dibandingkan penelitian terdahulu karena menyoroti pentingnya edukasi, komunikasi, dan penguatan hubungan antara pemerintah desa dan masyarakat. Dengan pendekatan yang lebih proaktif dan solusi yang konkret, penelitian ini memberikan kontribusi signifikan dalam penerapan *smart government* dalam pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.

## Kesimpulan

Penelitian ini berfokus pada keterbukaan informasi publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, dengan tujuan untuk penerapan *smart government* pada keterbukaan informasi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008. Masalah yang diangkat adalah efektivitas sistem keterbukaan informasi yang diterapkan oleh dinas dalam meningkatkan partisipasi dan kepercayaan masyarakat. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Smart Government* menurut Body Cohen, yang menekankan pentingnya penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi dalam tata kelola pemerintahan.

Keterbukaan informasi yang baik telah mendorong partisipasi aktif masyarakat, memberikan mereka kesempatan untuk terlibat dalam proses administrasi dan memberikan umpan balik yang konstruktif. Meskipun demikian, masih terdapat tantangan terkait infrastruktur digital yang perlu diperbaiki dan

kesadaran masyarakat terhadap pentingnya partisipasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keterbukaan informasi yang efektif tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga memperkuat partisipasi masyarakat dan membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah. Oleh karena itu, disarankan agar Dinas terus mengembangkan aspek teknologi dan kolaborasi dengan masyarakat untuk mencapai tujuan tersebut.

### Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang berperan dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada dosen atas bimbingan, arahan, serta dukungan yang diberikan selama proses penelitian. Apresiasi juga ditujukan kepada seluruh informan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berbagi pengalaman dan pandangan mereka. Selain itu, peneliti berterima kasih kepada rekan-rekan sejawat atas masukan, kerja sama, dan kontribusi berharga yang diberikan sepanjang penelitian ini.

### Referensi

Almeyna Kurnia, R., Kushandajani and Kholid Alfirdaus, L. (2023) 'Implementasi Smart City Di Kota Bandung Dalam Mewujudkan Konsep Smart Governance', *Journal of Politic and Government Studies*, 12(3).

Dahlawi *et al.* (2023) 'Penerapan Smart Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik', *SANGER: Journal Social, Administration and Government Review*, 1(2), p. 2023.

Epita Banjarnahor, L. *et al.* (2024) 'JICN: Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara ANALISIS BAHAN AJAR BIPA BERMUATAN BUDAYA LOKAL SUMATERA UTARA MELALUI PENDEKATAN KUALITATIF DESKRIPTIF ANALYSIS OF BIPA TEACHING MATERIALS CONTAINING LOCAL CULTURE OF NORTH SUMATRA THROUGH A DESCRIPTIVE QUALITATIVE APPROACH', 1(3). Available at: <https://jicnusantara.com/index.php/jicn>.

Gea, A., Khairina and Salsabila, L. (2023) 'PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PROGRAM JAMINAN KESEHATAN BERBASIS PEMERINTAH DI KOTA BATAM: STUDI KASUS APLIKASI MOBILE JKN BERBASIS ELEKTRONIK', *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*, 07(1), pp. 325–337.

Gunartin (2018) 'Analisa Faktor-Faktor Kendala Ketercapaian Smart Mobility Dalam Upaya Menuju Konsep Smart City (Studi Pada Kota Tangerang Selatan)', *Inovasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 5(2). Available at: <https://doi.org/10.32493/Inovasi.v5i2.p33-41.2092>.

Mellouli, S., Luna-Reyes, L.F. and Zhang, J. (2014) 'Smart government, citizen participation and open data', *Information Polity*. IOS Press, pp. 1–4. Available at: <https://doi.org/10.3233/IP-140334>.

Nirmala Setyawati, D. and Fitriati, R. (2023) 'Digital Governance Dalam Keterbukaan Informasi', *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(1), pp. 48–55. Available at: <https://doi.org/10.31258/jkp.v14i1.8217>.

Novitasari (2021) 'Implementasi Konsep Smart Government Dalam Pelayanan Media Center Di Kota Surabaya', *Jurnal Inovasi Sektor Publik*, 1(1), pp. 146–165. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.38156/jisp.v1i1.9>.

Nugraha, J.T. (2018) 'E-GOVERNMENT DAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI TENTANG ELEMEN SUKSES PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT DI PEMERINTAH KABUPATEN

