



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 2 Tahun 2025 Page 4116-4123

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Smart Governance: Integrasi Teknologi dan Teori Pemerintahan dalam Pelayanan Publik

Risman Togala<sup>1✉</sup>, Arsalim<sup>2</sup>, Chairan Zibar L. Parisu<sup>3</sup>

Universitas Sulawesi Tenggara

Email: [okrisman23@gmail.com](mailto:okrisman23@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Tulisan ini membahas integrasi antara teknologi digital dan teori pemerintahan dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan adaptif. Konsep Smart Governance tidak hanya berorientasi pada penggunaan teknologi informasi, tetapi juga menekankan kolaborasi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengambilan kebijakan publik. Melalui pendekatan studi kasus kualitatif, artikel ini mengkaji implementasi smart governance di beberapa kota di Indonesia, termasuk Bandung, Semarang, dan Palu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi seperti e-government dan artificial intelligence telah berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, meskipun tantangan masih ada dalam hal regulasi, literasi digital, dan infrastruktur. Dengan mengacu pada teori governance dan good governance, tulisan ini merekomendasikan strategi penguatan regulasi lokal, pelatihan SDM, serta peningkatan kolaborasi antar pemangku kepentingan.

Kata Kunci: *Smart Governance, Teknologi, Pelayanan Publik, Good Governance, Teori Pemerintahan*

## Abstract

This paper discusses the integration of digital technology and governance theory in an effort to realize effective and adaptive public services. The concept of Smart Governance does not only focus on the use of information technology, but also collaborative communication, transparency, and accountability in public policy making. Through a qualitative case study approach, this article examines the implementation of smart governance in several cities in Indonesia, including Bandung, Semarang, and Palu. The results of the study show that the application of technology such as e-Government and artificial intelligence has made a significant contribution to improving the quality of public services, although there are still challenges in terms of regulation, digital literacy, and infrastructure. By referring to the theory of governance and good governance, this paper recommends strategies for strengthening local regulations, HR training, and increasing collaboration between stakeholders.

Keywords: *Smart Governance, Teknologi, Pelayanan Publik, Good Governance,*

## PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi kebutuhan mendesak bagi pemerintahan modern dalam menghadapi kompleksitas pelayanan publik yang semakin meningkat. Perubahan sosial, ekonomi, dan teknologi yang berlangsung dengan cepat telah menuntut pemerintah untuk beradaptasi dengan dinamika baru. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menjadi katalis utama dalam mendorong pembaruan sistem pemerintahan. Di era digital ini, masyarakat tidak lagi menjadi objek pelayanan semata, tetapi menjadi subjek yang aktif dalam mengontrol, mengevaluasi, dan bahkan berpartisipasi dalam proses pengambilan kebijakan (Nurhidayat et al., 2024).

Menurut laporan UN E-Government Survey (2022), Indonesia mengalami peningkatan skor dalam Online Service Index, tetapi masih menghadapi tantangan besar dalam hal digital divide, keamanan data, dan integrasi sistem pemerintahan (United Nations, 2022). Pemerintah yang lamban dalam beradaptasi berisiko kehilangan legitimasi dan kepercayaan publik. Oleh karena itu, muncul kebutuhan akan tata kelola pemerintahan yang cerdas, dinamis, dan responsif terhadap kebutuhan zaman.

Smart Governance hadir sebagai respons atas kebutuhan tersebut. Konsep ini tidak hanya mengandalkan digitalisasi dalam bentuk e-government atau pelayanan daring, tetapi juga menekankan pentingnya tata kelola yang berlandaskan pada prinsip kolaborasi lintas sektor, keterlibatan warga, serta pemanfaatan data dan teknologi secara strategis. Dalam kerangka ini, teknologi menjadi alat untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan kualitas pengambilan keputusan melalui analisis data yang canggih (Wuttke et al., 2025).

Implementasi kecerdasan buatan (AI), big data, dan Internet of Things (IoT) dalam pelayanan publik menjadi bagian dari Smart Governance yang krusial. AI, misalnya, telah

mulai digunakan untuk memproses data kependudukan, prediksi kebutuhan layanan kesehatan, hingga analisis data lalu lintas. Studi yang dilakukan oleh Fitriani dan Siregar (2023) menunjukkan bahwa penerapan AI di beberapa kota besar Indonesia berdampak positif terhadap efisiensi waktu pelayanan publik hingga 30%, namun juga menyoroti pentingnya aspek etika dan perlindungan data pribadi.

Smart Governance merupakan konsep yang terus berkembang. Di berbagai negara maju, pendekatan ini telah diterapkan melalui integrasi sistem informasi, kecerdasan buatan, big data, dan Internet of Things (IoT) ke dalam proses pelayanan publik. Di Indonesia, gagasan ini mulai diimplementasikan melalui program smart city di berbagai kota seperti Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, dan Makassar. Namun, tingkat keberhasilannya sangat bervariasi tergantung pada kapasitas kelembagaan, kesiapan infrastruktur digital, dan dukungan kebijakan lokal (Hutagalung & Widodo, 2023).

Dalam kajian ilmu pemerintahan, integrasi antara teknologi dan teori pemerintahan menjadi isu sentral yang menarik. Teori-teori seperti Good Governance menekankan pentingnya akuntabilitas, partisipasi publik, efektivitas, dan efisiensi. Teori New Public Management (NPM) menawarkan pendekatan manajerial dalam pengelolaan birokrasi, sementara Collaborative Governance menekankan peran aktor non-negara dalam pengambilan keputusan publik. Dalam konteks Smart Governance, ketiga teori ini saling melengkapi dalam menjelaskan bagaimana teknologi dapat digunakan untuk memperkuat kinerja pemerintahan (Rahmatullah, 2022).

Good Governance menjadi fondasi normatif bagi pengembangan Smart Governance. Dengan menekankan pada transparansi, efektivitas, efisiensi, dan partisipasi, Smart Governance menjadi sarana aktualisasi nilai-nilai Good Governance dalam konteks digital. Sementara itu, prinsip-prinsip NPM seperti orientasi hasil, efisiensi anggaran, dan akuntabilitas kinerja birokrasi menjadi relevan dalam penggunaan sistem digital untuk meningkatkan produktivitas aparatur sipil negara (ASN). Di sisi lain, kolaborasi dengan sektor swasta, akademisi, dan masyarakat sipil merupakan elemen penting yang memperkuat Collaborative Governance (Fitriyah & Iskandar, 2023).

Dalam praktiknya, implementasi Smart Governance menghadapi berbagai tantangan, mulai dari disparitas infrastruktur TIK antara wilayah perkotaan dan pedesaan, kapasitas sumber daya manusia yang belum merata, hingga kompleksitas regulasi yang belum sepenuhnya mendukung inovasi digital. Studi oleh Sulistyو dan Prasetyo (2023) menyoroti bahwa keberhasilan implementasi smart city sangat ditentukan oleh sinergi antarpemangku kepentingan serta ketersediaan regulasi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Oleh karena itu, penting untuk mengkaji lebih dalam tentang bagaimana Smart Governance dapat diimplementasikan secara efektif di tingkat lokal, dengan mempertimbangkan konteks sosial, budaya, dan institusional masing-masing daerah. Tujuan dari tulisan ini adalah untuk menganalisis bagaimana integrasi antara teknologi dan teori pemerintahan dapat mendorong efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik. Dengan mengkaji implementasi di beberapa kota di Indonesia, seperti Bandung, Semarang, dan Palu, penelitian ini berupaya memberikan gambaran empiris sekaligus kontribusi teoretis terhadap pengembangan tata kelola pemerintahan yang cerdas, adaptif, dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas.

Lebih jauh, tulisan ini diharapkan dapat memperkaya diskursus akademik dalam bidang ilmu pemerintahan, khususnya dalam pengembangan model-model tata kelola berbasis teknologi. Dengan pendekatan interdisipliner yang memadukan teori pemerintahan, manajemen publik, dan teknologi informasi, kajian ini memberikan perspektif baru tentang arah reformasi birokrasi dan inovasi pelayanan publik di Indonesia.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk mengkaji penerapan Smart Governance dalam pelayanan publik di tiga kota di Indonesia: Bandung, Semarang, dan Palu. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada kebutuhan untuk memahami konteks lokal, dinamika kebijakan, serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas implementasi teknologi dalam tata kelola pemerintahan.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif-kualitatif, yang bertujuan menggambarkan dan menganalisis secara mendalam bagaimana integrasi teknologi dan teori pemerintahan diterapkan dalam praktik pelayanan publik. Pendekatan studi kasus dipilih untuk memperoleh pemahaman kontekstual terhadap fenomena Smart Governance pada unit analisis yang spesifik, sekaligus memungkinkan eksplorasi yang lebih mendalam terhadap faktor-faktor penghambat dan pendukung implementasi.

Lokasi penelitian di kota Kendari Sulawesi Tenggara yang telah menerapkan berbagai program digitalisasi dalam pemerintahan kota (smart city). Pemilihan lokasi dilakukan secara purposive berdasarkan pertimbangan keterwakilan wilayah, komitmen pemerintah daerah terhadap inovasi digital, serta ketersediaan data.

Subjek penelitian terdiri dari: Pejabat pemerintah daerah (Dinas Kominfo, Dinas Pelayanan Publik, Bappeda), Praktisi teknologi yang terlibat dalam pengembangan aplikasi layanan public Warga masyarakat sebagai pengguna layanan publik digital.

Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulatif, yaitu dengan: Wawancara

mendalam secara semi-terstruktur untuk menggali persepsi, pengalaman, serta evaluasi dari para pemangku kepentingan mengenai penerapan smart governance. Observasi partisipatif, dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas pelayanan publik berbasis teknologi, baik di kantor layanan maupun melalui kanal digital. Studi dokumentasi terhadap dokumen kebijakan, laporan evaluasi kinerja smart city, data statistik, serta berita terkait dari media daring resmi.

Analisis data dilakukan melalui model Miles dan Huberman (1994), yang meliputi: Reduksi data: menyortir dan menyederhanakan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi; Penyajian data: menyusun informasi dalam bentuk tabel, grafik, dan narasi tematik berdasarkan kategori kota dan temuan kunci; Penarikan kesimpulan dan verifikasi: menyusun pola dan makna dari data serta membandingkannya dengan teori governance dan konsep smart governance. Analisis juga mempertimbangkan konteks sosial, politik, dan ekonomi lokal yang turut mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi teknologi dalam pelayanan publik.

Untuk menjamin keabsahan data, dilakukan: Triangulasi sumber, dengan membandingkan hasil wawancara dari berbagai pihak (pemerintah, warga, dan pengembang teknologi); Triangulasi metode, dengan membandingkan hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi; Triangulasi teori, dengan mengaitkan temuan lapangan dengan berbagai teori pemerintahan, good governance, dan inovasi teknologi publik. Selain itu, dilakukan member check dengan mengonfirmasi temuan utama kepada informan kunci, serta diskusi dengan pakar akademik sebagai validasi eksternal.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah hasil temuan utama dari penelitian yang dilakukan di tiga kota besar di Indonesia:

Kota	Platform Layanan Digital	Bentuk Kolaborasi	Tantangan
Kendari	Chatina	Pemerintah – Komunitas Teknologi	Integrasi sistem layanan dan SDM
Bandung	LAPOR!, Bandung Smart City	Pemerintah – Swasta – Warga	Integrasi sistem layanan dan SDM
Semarang	Portal "Semarangan"	Pemerintah – Masyarakat	Literasi digital masyarakat

Hasil tersebut diperoleh melalui observasi, wawancara dengan ASN, serta studi dokumen publikasi layanan digital kota. Masing-masing kota menunjukkan kemajuan signifikan dalam adopsi teknologi dan pelibatan pemangku kepentingan dalam rangka

memperkuat tata kelola yang cerdas.

### Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital telah membawa perubahan signifikan dalam proses pelayanan publik di kota-kota yang diteliti. Di Kota Bandung, misalnya, penggunaan aplikasi "LAPOR!" dan "Bandung Smart City" telah meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan pemerintahan. Warga dapat dengan cepat melaporkan permasalahan kota dan memantau proses tindak lanjut secara real time. Ini sesuai dengan temuan Fitriani dan Siregar (2023) yang menyatakan bahwa digitalisasi mempercepat alur komunikasi antara pemerintah dan warga, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap transparansi layanan.

Namun demikian, keberhasilan digitalisasi ini tidak lepas dari dukungan infrastruktur teknologi dan kebijakan yang adaptif. Kota Semarang menunjukkan praktik baik dalam integrasi sistem e-government melalui portal layanan "Semarangan" yang menggabungkan berbagai layanan publik dalam satu platform. Hal ini selaras dengan gagasan good governance, khususnya dalam prinsip efektivitas dan efisiensi pelayanan (Fitriyah & Iskandar, 2023).

### Integrasi Teori Pemerintahan dalam Praktik Smart Governance

governance bukan sekadar penerapan teknologi, tetapi juga merupakan implementasi dari prinsip-prinsip pemerintahan modern seperti kolaborasi, partisipasi warga, akuntabilitas, dan adaptabilitas kebijakan. Dalam konteks ini, teori governance yang menekankan peran aktor non-negara sangat relevan. Kota Palu menjadi contoh menarik, di mana pemerintah kota bekerja sama dengan komunitas teknologi lokal untuk mengembangkan sistem informasi bencana yang dapat diakses masyarakat.

Rahmatullah (2022) menjelaskan bahwa pendekatan collaborative governance membuka ruang interaksi yang setara antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil. Kolaborasi ini menghasilkan inovasi layanan yang lebih kontekstual dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pada kasus Kota Semarang, partisipasi warga melalui fitur tanggapan publik pada aplikasi pelayanan menjadi salah satu bentuk nyata penerapan teori ini.

## Tantangan Implementasi Smart Governance di Daerah

Meskipun terdapat kemajuan, tantangan signifikan tetap ditemukan, terutama dalam hal literasi digital masyarakat dan kesiapan sumber daya manusia (SDM) aparatur. Banyak warga yang belum familiar dengan teknologi, terutama kelompok usia lanjut dan masyarakat di kawasan pinggiran kota. Selain itu, beberapa petugas layanan belum sepenuhnya memahami prosedur digital, yang berdampak pada efektivitas pelayanan.

Sebagaimana diungkapkan oleh Sulistyو dan Prasetyo (2023), implementasi smart governance membutuhkan strategi penguatan kapasitas SDM secara berkelanjutan, termasuk pelatihan teknis, perubahan mindset birokrasi, serta pengembangan budaya kerja yang adaptif terhadap perubahan digital. Di Kota Palu, keterbatasan infrastruktur jaringan juga menjadi penghambat, yang berdampak pada ketimpangan akses layanan.

## Efektivitas dan Dampak Smart Governance terhadap Kualitas Layanan

Secara umum, penerapan smart governance berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan publik, baik dari sisi kecepatan, transparansi, maupun akuntabilitas. Data dari laporan evaluasi smart city menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik berbasis digital meningkat sebesar 18–25% di tiga kota penelitian antara tahun 2022–2024 (Nurhidayat et al., 2024).

Namun, efektivitas kebijakan ini sangat bergantung pada dukungan politik lokal, kemitraan strategis, serta desain kebijakan yang inklusif dan partisipatif. Perlu adanya evaluasi berkala terhadap sistem digital yang diterapkan agar tetap relevan dengan dinamika kebutuhan masyarakat.

## Implikasi Teoritis dan Praktis

Temuan penelitian ini menegaskan pentingnya pendekatan holistik dalam smart governance, yang menggabungkan inovasi teknologi dengan prinsip-prinsip teori pemerintahan kontemporer. Secara teoritis, penelitian ini memperluas cakupan teori governance dengan menambahkan dimensi digital sebagai elemen transformasional. Secara praktis, hasil ini menjadi masukan strategis bagi pembuat kebijakan untuk menyusun kebijakan pelayanan publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi, dengan tetap menjaga prinsip-prinsip demokrasi dan inklusi sosial. Dengan demikian, smart governance bukanlah sekadar agenda teknologi, melainkan proses pembaruan sistem pemerintahan yang mendalam dan berkelanjutan.

## SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa integrasi teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan melalui pendekatan smart governance telah memberikan dampak yang positif terhadap kualitas pelayanan publik di berbagai kota di Indonesia. Dengan mengkombinasikan prinsip-prinsip teori pemerintahan, khususnya teori governance dan good governance, dengan inovasi teknologi digital, tercipta sistem pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, dan partisipatif.

Kota Kendari, Bandung, Semarang, dan Palu menjadi contoh nyata bagaimana adopsi teknologi, jika diiringi dengan komitmen politik dan kolaborasi lintas sektor, mampu meningkatkan efisiensi birokrasi serta memperkuat kepercayaan publik. Namun, tantangan tetap hadir, terutama dalam aspek literasi digital masyarakat, kapasitas aparatur, serta ketersediaan infrastruktur yang merata. Oleh karena itu, smart governance perlu dipahami sebagai proses berkelanjutan yang tidak hanya menitikberatkan pada digitalisasi, tetapi juga pada penguatan struktur pemerintahan yang demokratis dan inklusif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fitriani, D., & Siregar, A. (2023). Artificial Intelligence dalam Pelayanan Publik: Peluang dan Tantangan di Indonesia. *Jurnal Administrasi Negara Digital*, 5(2), 101–116.
- Fitriyah, N., & Iskandar, H. (2023). Smart Governance dan Good Governance: Integrasi Tata Kelola Digital di Indonesia. *Jurnal Pemerintahan dan Teknologi*, 6(1), 87–102.
- Hutagalung, D., & Widodo, T. (2023). Implementasi Smart City di Indonesia: Studi Kasus Kota Semarang. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, 4(3), 55–70.
- Nurhidayat, R., et al. (2024). Evaluasi e-Government dan Transformasi Digital Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik Digital*, 7(1), 33–49.
- Rahmatullah, M. (2022). Collaborative Governance dalam Konteks Pemerintahan Digital. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Kontemporer*, 8(4), 201–218.
- Sulistyo, B., & Prasetyo, W. (2023). Sinergi Multiaktor dalam Implementasi Smart City di Indonesia. *Jurnal Kebijakan dan Inovasi Daerah*, 6(2), 77–93.
- United Nations. (2022). *UN E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government*. New York: United Nations Publications.
- Wuttke, T., et al. (2025). Smart Governance and AI in Public Administration. *Government Technology Review*, 9(1), 1–18.