



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Inovasi *Smart Governance* di Kota Palu

Smart Governance Innovation in Palu City

Rusmawaty Bte Rusdin^{1*}, Nasrullah²

^{1,2} Universitas Tadulako Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Indonesia

*Corresponding author E-mail: Rusmawatyrusdin19@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 21 Feb, 2025

Revised: 09 Mar, 2025

Accepted: 15 Mar, 2025

Kata Kunci:

Smart Governance, Pelayanan, Teknologi

Keywords:

Smart Governance, Service, Technology

Doi: [10.56338/jks.v8i3.7113](https://doi.org/10.56338/jks.v8i3.7113)

ABSTRAK

Setiap segi eksistensi manusia telah tersentuh oleh kemajuan teknologi. Dengan demikian, tata kelola yang cerdas menjadi salah satu contoh bagaimana pemerintah telah mempertimbangkan cara-cara untuk meningkatkan pelayanan publik melalui integrasi teknologi sistem informasi digital. Tim peneliti di balik proyek ini berharap dapat mempelajari lebih lanjut tentang inisiatif tata kelola cerdas yang dimulai oleh Departemen Informasi, Komunikasi, dan Statistik Palu, serta tantangan yang mereka hadapi selama ini. Giffinger (2007) mengidentifikasi pengambilan keputusan partisipatif, pemerintahan terbuka, layanan sosial dan publik, serta taktik dan sudut pandang politik sebagai indikator tata kelola cerdas yang digunakan dalam penelitian ini. Metodologi penelitian ini didasarkan pada strategi penelitian kualitatif deskriptif. Wawancara, observasi, dan catatan tertulis merupakan kumpulan data untuk penyelidikan ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemkot Palu sudah dipersiapkan dengan baik untuk melaksanakan sosialisasi yang tidak merata, dan masyarakat memiliki akses teknologi informasi yang optimal. Dibuktikan dengan peraturan walikota (Perwali) Kota Palu Nomor 15 Tahun 2021 tentang Rencana Induk Kota Pintar Palu periode 2021-2024, penelitian ini menyimpulkan bahwa pemkot Palu telah melakukan persiapan dengan baik dalam pelaksanaan smart governance. Namun, ada sejumlah kendala dalam pelaksanaannya, antara lain normalisasi metode yang tidak efisien, kurangnya pemahaman masyarakat umum (gagap teknologi), dan perilaku KKN yang melanggar hukum (korupsi, kolusi, dan nepotisme).

ABSTRACT

Every group of human existence has been touched by technological progress. Thus, smart governance is an example of how the government is considering ways to improve public services through the integration of digital information system technology. The research team behind this project hopes to learn more about the smart governance initiatives initiated by the Palu Department of Information, Communication and Statistics, and the challenges they have faced so far. Giffinger (2007) identified participatory decision making, open government, social and public services, and political tactics and viewpoints as indicators of smart governance used in this research. This research methodology is based on a descriptive qualitative research strategy. Interviews, observations, and written notes constitute the data collection for this investigation. The research results show that the Palu City Government is well prepared to carry out uneven socialization, and the community has optimal access to technological information. As evidenced by the Palu City Mayor (Perwali) regulation Number 15 of 2021 concerning the Palu Smart City Master Plan for the 2021-2024 period, this research concludes that the Palu city government has made good preparations for implementing smart governance. However, there are a number of obstacles in its implementation, including inefficient normalization methods, lack of understanding of the general public (technology failure), and KKN behavior that violates the law (corruption, collusion and nepotism).

PENDAHULUAN

Untuk melaksanakan rencana pembangunan, pemerintah memerlukan kolaborasi (Johnson, R. A., Kast, Fremont, & Rosenzweig, J. E, 2002). Penting untuk membangun kesepakatan, landasan bersama, dan tekad yang teguh untuk menyelesaikan permasalahan dalam konteks ini (Margerum, R. D, 2008). Alasannya adalah karena pemerintah hanya bisa berbuat banyak jika dibiarkan sendiri dalam menyelesaikan permasalahan (Lewandowski, C. M, 2015). Kompleksitas proses, tujuan, dan hambatan dalam pembangunan multi-sektoral membuat kolaborasi dan kerja sama antar pelaku menjadi semakin penting. Contohnya adalah inisiatif desa pintar yang bertujuan untuk menerapkan konsep kota pintar. Konsep ini memerlukan pengelolaan kota yang cerdas dan mandiri dengan partisipasi masyarakat di berbagai bidang, termasuk tata kelola, ekonomi, transportasi, sumber daya manusia, infrastruktur komunikasi, lingkungan, dan kualitas hidup (Giffinger, R., Fertner, C., Kramar, H., & Meijers, E, 2007). Supangkat dkk. (2015) menemukan bahwa hal ini memiliki kesamaan dengan gagasan kota pintar dalam hal penggunaan ICT dalam implementasinya. Di sini, masyarakat yang cerdas, tempat yang cerdas, ekonomi yang cerdas, pemerintahan yang cerdas, transportasi yang cerdas, dan gaya hidup yang cerdas adalah enam karakteristik kota pintar yang tumpang tindih (Cohen, B, 2012). Untuk membuat kehidupan kota lebih efisien, “kota pintar” menggunakan teknologi informasi. Dengan “kehidupan yang cerdas”, “pemerintahan yang cerdas”, “ekonomi yang cerdas”, “lingkungan yang cerdas”, “mobilitas yang cerdas”, dan “yang paling penting, masyarakat yang cerdas”, maka sebuah kota dikatakan “pintar” menurut Cohen.

Ketika perekonomian suatu kota kuat dan seluruh sumber dayanya, termasuk layanan teknologi informasi komputer, tata kelola yang baik, dan sumber daya manusia digunakan secara maksimal, maka kita dapat mengatakan bahwa kota tersebut cerdas secara ekonomi. Ketika penduduk suatu kota tidak memiliki masalah dalam bergaul satu sama lain dan dengan pihak berwenang, kita mengatakan bahwa kota tersebut memiliki tingkat kecerdasan sosial yang tinggi.

Implementasi smart governance di Kota Palu dianalisis melalui lensa teori indikator smart governance (Giffinger, R., Fertner, C., Kramar, H., & Meijers, E, 2007) yang menggambarkan beberapa indikator utama: pengambilan keputusan partisipatif, transparansi tata kelola, layanan publik dan sosial, dan perspektif politik strategis.

Selain itu, kota pintar adalah kota yang masyarakatnya hidup dalam kondisi yang layak, sehat, dan hemat energi, serta pemerintahannya dikelola dengan baik dengan penggunaan layanan teknologi informasi komputer dan sumber daya manusia yang efektif. Meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan tujuan akhir dari smart governance. Penyediaan layanan publik yang terpusat dan terintegrasi merupakan inti dari smart governance.

Pandangan mengenai kota cerdas mencakup banyak aspek berbeda yang berkontribusi terhadap kehidupan kota, bukan hanya berfokus pada satu aspek saja. Dengan menyederhanakan dan meningkatkan akses terhadap layanan, sistem pemerintahan yang cerdas mempunyai pengaruh yang besar. Penerapan *Smart governance* untuk mewujudkan Bagian integral dari penyelenggaraan pemerintahan kota, khususnya pada entitas atau instansi pemerintah berbasis TI, adalah tata kelola yang baik. Hal ini memungkinkan pihak terkait memiliki akses yang lebih baik dan efisien. Gagasan pemerintahan cerdas mendigitalkan semua data yang berkaitan dengan wilayah kota, serupa dengan tanggung jawab mendasar pemerintah, yang meliputi pengelolaan informasi tentang masyarakat, infrastruktur, jaringan, sumber daya, kebijakan, perekonomian, dan lingkungan. Setelah itu, disimpan dalam "database" yang dapat dibaca oleh siapa pun yang memiliki koneksi internet kapan pun mereka mau.

Penelitian di bidang "Tata Kelola yang Cerdas", terkadang disingkat menjadi "Tata kelola yang cerdas", menarik minat akademis dan berdampak pada pembuatan kebijakan. Pengambilan keputusan yang lebih baik melalui partisipasi pemangku kepentingan (pemerintah dan warga negara) merupakan tujuan dari tata kelola yang cerdas, yang tidak terlepas dari penggunaan layanan pemerintah berbasis platform elektronik. Media sosial dan keterbukaan informasi terbuka adalah contoh tata kelola yang cerdas dalam tindakan. Ketika sampai pada masalah yang ditimbulkan oleh masyarakat kita yang semakin digital, pemerintahan kolaboratif, berbagi informasi, dan keterlibatan warga, gaya kepemimpinan baru

muncul: tata kelola yang cerdas (Pereira, G. V, 2018). Manda dan Backhouse mengidentifikasi tiga indikator penting tata kelola cerdas yang bertujuan untuk mendorong transformasi digital, yang meliputi: 1. Kepemimpinan dan Administrasi 2. Integrasi dan Kerjasama 3. Kemajuan infrastruktur layanan informasi dan komunikasi (Manda & Backhouse, J, 2019) . Kepemimpinan merupakan indikasi utama dalam transisi tata kelola yang cerdas di tingkat lokal, karena kepemimpinan tidak hanya meningkatkan efektivitas layanan pemerintah tetapi juga menangani masalah ekonomi masyarakat dan memastikan penyampaian layanan yang efisien kepada penduduk (Ncamphalala, 2019). Kerangka organisasi dan prosedur administrasi dari banyak organisasi dan departemen pemerintah merupakan persyaratan penting untuk transisi kawasan ke manajemen tata kelola yang cerdas (Alawadhi, & J. Scholl, H, 2016). *Smart governance* sangat penting untuk pelaksanaan layanan publik yang efektif, khususnya selama periode pandemi. Individu menjadi sangat terbiasa dan bergantung pada layanan yang menekankan elemen teknis. Esai ini membahas transformasi pemerintah daerah di Indonesia untuk mencapai sinergi dalam penciptaan tata kelola yang cerdas, khususnya selama dan setelah wabah COVID-19.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memilih desain kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif diharapkan mendeskripsikan secara langsung dan saling berhubungan antara peneliti dengan objek yang dijadikan fokus penelitian. Moleong menegaskan bahwa penyajian metodologi penelitian kualitatif lebih lugas dalam menyikapi berbagai realitas (Moleong, 2017). Kesederhanaan metode ini lebih responsif dan adaptif terhadap berbagai dampak penajaman terhadap realitas atau pola nilai-nilai bersama yang diamati. Data ini akan mencakup dua kategori: data utama dan data sekunder. Data primer akan diperoleh dari sumber tidak tertulis, yaitu melalui wawancara dengan informan dan observasi luar ruang penulis. Adapun data sekunder adalah data-data tertulis seperti hasil dokumentasi berupa surat, data, gambar, liflet, panduan, dan sebagainya. Data dievaluasi menggunakan pendekatan sistematis yang meliputi tiga tahap: kondensasi data, penyajian data, dan penyusunan dan verifikasi kesimpulan (Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J., 2014).

HASIL

Di era digitalisasi dan wabah yang sedang berlangsung, warga Palu harus melakukan semua aktivitas secara mobile. Ini adalah kebutuhan yang tidak disadari oleh banyak orang, mendorong mereka untuk menggunakan teknologi komunikasi digital untuk memenuhi tuntutan mereka. Banyak dari mereka dibatasi dalam kapasitasnya untuk memenuhi tuntutan sekunder material dan immaterial yang telah berkembang menjadi kebutuhan primer saat ini. Proses pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil telah beralih dari kontak langsung ke pendekatan berbasis online pasif. Pemerintah menyarankan masyarakat untuk menggunakan berbagai program untuk mengurus dokumen dukcapil.

Pengambilan Keputusan yang Partisipatif

Di antara tiga indikator yang termasuk dalam dimensi pengambilan keputusan partisipatif. Diskominfotik Palu telah membentuk wadah untuk ekspresi tujuan warga, yaitu pada laporan dari walikota Palu. Diskominfotik memfasilitasi kemudahan akses bagi warga Kota Palu ke berbagai layanan, baik online maupun offline. Meski demikian, warga Kota Palu memiliki tantangan dalam mengakses teknologi informasi, khususnya forum daring, yang menghambat pelaksanaan layanan ambition. Hal ini terjadi karena tahap sosialisasi dan implementasi smart governance yang baru lahir. Penerapan aplikasi, khususnya oleh walikota Palu, telah berjalan hampir satu tahun, dan tidak dapat dipungkiri bahwa analisis berkala yang berkelanjutan sangat penting untuk mengatasi setiap masalah yang dihadapi selama proses aplikasi.

Transparansi Tata Kelola Pemerintahan

Dinas Komunikasi, Informatika, dan Teknologi Kota Palu berfungsi sebagai pusat penyebaran informasi, terbukti dari Bulletin of Love yang merangkum semua peristiwa penting yang terjadi di Palu

menjadi sebuah terbitan berkala yang instruktif. Selain itu, masyarakat dimungkinkan untuk mengakses layanan publik dan mengasimilasi informasi karena penerapan program kota pintar Kota Palu, yang menyebarkan informasi yang berkaitan dengan pemerintah dan hak-hak publik. Masyarakat dapat menyampaikan keinginannya melalui platform pengaduan yang ditetapkan oleh dewan kota Palu, termasuk SP4N LAPOR dan Bamara.

Pelayanan publik dan sosial

Pemkot Palu telah cukup mengembangkan strategi dan sudut pandang politiknya untuk pelaksanaan program smart city. Hal ini terlihat jelas dari peraturan walikota (Perwali) Kota Palu Nomor 15 Tahun 2021 tentang Rencana Induk Kota Pintar Palu untuk jangka waktu 2021-2024. Setiap pelayanan publik telah direncanakan dalam bentuk digital hingga tahun 2024 dan dimulai dengan peluncuran aplikasi Laporan Walikota Palu pada tahun 2022. Pemerintah kota Palu telah menerapkan banyak perbaikan dalam pelayanan masyarakat. Layanan inovatif yang ditawarkan meliputi:

1. **PELAYANAN SEKSI:** "Dukcapil Kota Palu menerapkan rekomendasi infrastruktur pendukung bagi penyandang disabilitas, orang sakit, dan lansia"
2. **KALEDO GRATIS 'Keliling Layanan Sekolah Gratis'** "Dukcapil Kota Palu juga menyediakan layanan keliling ke sekolah menengah atas untuk penerbitan KTP biometrik. Inisiatif ini bertujuan untuk mengurangi jumlah signifikan warga Palu yang belum mendaftar e-KTP biometrik. Kondisi"
3. **(SIMALEO BERGERAK) 'Sistem Mobile Pelayanan Dokumen Kependudukan Yang Bersih, Gratis Dan Praktis'** " Dukcapil Kota Palu menyediakan layanan penjemputan bola ke desa-desa, memfasilitasi penyerahan langsung akta kematian dan kartu keluarga untuk perubahan status ke rumah duka, dan melakukan pencatatan nikah di tempat ibadah bagi non-Muslim"
4. **PELANGI DI KECAMATAN 'Pelayanan Di Kecamatan Dan Mal Pelayanan Publik'** " Untuk mengurus pencatatan kependudukan, tidak perlu lagi pergi ke Dukcapil; Anda tinggal mengunjungi Kantor Kecamatan setempat atau mal Pelayanan Umum untuk menangani hal tersebut"
5. Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palu telah mengembangkan aplikasi peta penanaman modal dan promosi bernama **PIPRO**.
6. **e-SIGA** adalah platform online untuk pendaftaran permohonan izin yang tersedia bagi seluruh masyarakat Indonesia yang mencari izin di wilayah Palu, Sulawesi Tengah. e-SIGA diharapkan dapat memberikan akses yang lebih baik dan lebih cepat kepada individu ke layanan terintegrasi. Dengan satu akun, Anda dapat mengajukan permohonan untuk semua kategori hak.
7. Pemerintah Kota Palu melalui DP2KB resmi meluncurkan aplikasi '**Halo KB**'.
8. **KASIKU BERGERAK 'Kelurahan Sadar Miliki Dokumen Kependudukan Berinovasi Gratis dan Praktis'**"Kelurahan Juga Sudah Bisa Memenuhi Kebutuhan Dokumen Kependudukan Anda"
9. **ALPUKAT 'Anak Lahir Pulang Bawa Akta'** "Layanan Ini Bekerja Sama Dengan Puskesmas dan Rumah Sakit Yang Telah Menjalani Perjanjian Kerja Sama"
10. **LOKET CERIA 'Loket Pelayanan 1 Operator Semua Dokumen'** "Cukup Dengan Ke 1 (Satu) Operator Dokumen Kependudukan Anda Bisa Diselesaikan Semua"
11. **LAMAR AKU** "Layanan Mobile Pernikahan antara Dukcapil dan KUA Se-Kota Palu untuk penerbitan KK, KTP-El baru bagi calon pengantin, serta KK baru bagi orang tua pengantin saat pernikahan".
12. **SIRATU BOT** "Sistem Percepatan Informasi Administrasi Kependudukan melalui Chat Bot Siratu, layanan online fast response untuk mengetahui persyaratan pengurusan dokumen kependudukan tanpa perlu datang langsung."
13. **PAKAI MASKERLA** Layanan keliling komunitas RUTAN dan LAPAS, bekerja sama

dengan kepala lapas Dukcapil Petobo Palu, Lapas anak Petobo Palu, Lapas perempuan Palu, dan Lapas Maesa Palu, merupakan inovasi yang dikenal dengan Maskerla. Inisiatif ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap narapidana yang bertempat tinggal di Palu dapat segera menerima dokumen kependudukan untuk mengakses bantuan pelayanan publik, termasuk pelayanan kesehatan dan partisipasi dalam proses demokrasi.

14. **BOS KEREN** 'Both Administrasi Kependudukan Hadir di Tempat Pelayanan Publik' Dukcapil Kota Palu Buka Pelayanan Dokumen Kependudukan Di Tempat - Tempat Pelayanan Publik

Adapun Strategi Pemerintah dalam menerapkan *smart governance* mewujudkan *Smart city*

Legislasi

Legislasi merupakan elemen penting untuk kawasan perkotaan yang cerdas. Dalam konteks ini, kerangka kerja baru sangat penting tidak hanya untuk kota tetapi juga untuk pemerintah dan pemerintahan di semua tingkatan, yang mempertimbangkan akses luas ke informasi yang diberikan oleh kewarganegaraan modern. Kota-kota yang ditetapkan sebagai smart berasumsi bahwa teknologi informasi dan komunikasi (TIK) akan menjadi sangat penting, di samping pertimbangan akuntabilitas, keterbukaan, transparansi, aksesibilitas data publik, dan peraturan yang berpotensi diberlakukan oleh lembaga pemerintah nasional mengenai sejauh mana warga dapat memengaruhi tata kelola perkotaan. Temuan studi tersebut menunjukkan bahwa undang-undang sangat penting untuk aktivitas di dalam struktur pemerintahan.

Legislasi berfungsi sebagai kerangka hukum untuk suatu kebijakan, memastikan bahwa kebijakan tersebut memberikan kewenangan atas komponen hukumnya, sehingga mencegah masalah yang dapat menghambat pelaksanaannya. Namun, para peneliti juga mendapatkan informasi lebih lanjut yang menunjukkan bahwa validitas legalisasi bukanlah aspek penting untuk inovasi kebijakan di dalam organisasi pemerintah, menunjukkan bahwa lingkungan organisasi berkembang tanpa kesadaran kita akan keadaan geografis yang terjadi.

Dalam sebuah organisasi, memprediksi kejadian di masa depan tidak mungkin; dengan demikian, tindakan proaktif harus diterapkan, dengan kebijakan yang menjadi solusi untuk masalah tersebut. Kebijakan harus ditetapkan untuk menghindari hal tersebut, dan kebijakan tersebut mungkin tidak memiliki kewenangan hukum (legislasi). Suatu organisasi harus menunjukkan fleksibilitas dalam menjalankan tanggung jawabnya, karena undang-undang dapat membuat lembaga tidak fleksibel dalam menangani masalah-masalah mendesak yang menuntut penyelesaian.

Kebijakan

Kebijakan yang memfasilitasi inisiatif dan proyek kota pintar dipandang penting untuk pengembangan kota pintar. Sarjana tertentu menegaskan bahwa tata kelola yang cerdas memerlukan kemajuan proyek kota pintar. Pemerintah kota yang ditetapkan sebagai kota pintar harus menerapkan kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan sistem inovasi, terutama yang menekankan pengetahuan esensial dan pengembangan budaya, yang harus dikonstruksi dengan cermat oleh otoritas pemerintahan. Pelaksanaan inisiatif smart governance di Kota Palu dilakukan oleh beberapa organisasi perangkat daerah (OPD) di bawah Pemerintah Kota Palu. Kepentingan yang dipengaruhi oleh pelaksanaan kebijakan tata kelola yang cerdas terlihat dari tujuan pelaksanaannya. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kinerja pemerintah kota agar efektif, efisien, bertanggung jawab, dan transparan, sehingga menambah kapasitas pelayanan wilayah metropolitan.

Tujuan smart governance menggambarkan bahwa pemangku kepentingan yang terlibat adalah seluruh pegawai negeri sipil di lingkungan Pemkot Palu yang menjabat sebagai pegawai negeri, dan masyarakat Kota Palu yang menjadi penerima jasa atau subjek pelaksanaan kebijakan. Tujuan yang diantisipasi pada akhirnya akan berdampak pada semua otoritas dan staf di Pemerintahan Kota Palu karena praktik tata kelola yang bijaksana, namun beberapa pertentangan terlihat jelas. Transisi dari penyediaan

layanan manual ke otomatis dalam komunitas membutuhkan banyak waktu dan upaya.

Paradigma yang sudah ketinggalan zaman menunjukkan bahwa pelayanan pemerintah menjadi rumit karena proses yang berlebihan. Individu yang mengalami gangguan seringkali memiliki pandangan dunia kuno dan merasakan ancaman terhadap zona nyamannya. Individu yang merasakan gangguan pada zona nyamannya membutuhkan pemahaman yang komprehensif tentang perubahan organisasi yang diterapkan. Lebih lanjut, jika penentangan tersebut bersumber dari aparat pemerintah di lingkungan Pemkot Palu, maka sangat penting mereka memenuhi kewajibannya untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Perlawanan sering muncul ketika para pihak merasa nyaman dengan situasi atau aktivitas yang sedang dilakukan saat ini. Kerja manual dapat dilakukan dengan mahir. Selain itu, ini termasuk mereka yang kurang mahir dalam penggunaan komputer, termasuk penggunaan internet. Pada akhirnya, pihak-pihak ini melihat bahwa zona nyaman mereka telah terancam dan terganggu oleh penerapan tata kelola yang cerdas, karena maraknya aktivitas online dan cepat. Menurut temuan studi tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu tidak mengalami culture shock terkait pergeseran paradigma penyampaian pengabdian kepada masyarakat, karena badan tersebut sudah akrab dengan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Karyawan mahir dalam operasi komputer; Namun, tantangannya terletak pada individu yang berjuang dengan teknologi dan tidak mampu beradaptasi dengan perubahan kontemporer. Sejumlah besar individu masih berjuang dengan teknologi, termasuk mereka yang tidak memiliki ponsel Android, menghalangi akses ke layanan online yang ditawarkan oleh disdukcapil. Hal ini menghadirkan tantangan penting yang menghambat penerapan kebijakan tata kelola yang cerdas secara efektif.

Transformasi utama dalam ranah kota pintar adalah pembentukan infrastruktur informasi yang mendukung lingkungan perkotaan melalui komputasi terdistribusi dan jaringan yang dapat diakses secara universal untuk perangkat yang mampu terhubung ke infrastruktur ini. Ketersediaan infrastruktur tersebut memerlukan kolaborasi untuk memastikan penyediaan layanan yang optimal.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu untuk tata kelola yang cerdas efektif, seperti yang ditunjukkan oleh program Rindu Capil, yang secara signifikan mengurangi antrian layanan yang panjang. Inisiatif ini meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan dengan memungkinkan individu mendapatkan nomor antrian dari rumah, sehingga menyederhanakan proses perolehan nomor antrian.

Visi

Visi yang komprehensif untuk kota pintar dianggap penting untuk implementasinya yang efektif. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tata kelola yang cerdas berfungsi sebagai mekanisme intelijen yang jauh lebih kuat untuk mengatur banyak elemen kota pintar. Tata kelola yang cerdas mencakup serangkaian gagasan, elemen, dan kemampuan yang memungkinkan pemerintah menangani situasi dan urgensi masyarakat (Willke, 2007: 165). Dalam sistem tata kelola yang cerdas, pemerintah berfungsi sebagai fasilitator kegiatan sosial, seringkali bertindak sebagai penyelenggara dan pendukung daripada inisiator utama perubahan masyarakat (Linders, 2012: 451).

Diinformasikan oleh temuan penelitian mengenai visi yang memandu pencapaian tujuan, khususnya visi yang diartikulasikan sebagai "palu menuju kepemilikan yang tertib dan pencatatan sipil," sangat penting untuk mengembangkan rencana strategis untuk mengubah aspirasi ini menjadi kenyataan. Rencana strategi yang ditetapkan oleh Departemen Kependudukan dan Pencatatan Sipil menunjukkan komitmen terhadap inovasi dalam mengejar tujuannya. Inovasi dipandang sebagai pendekatan strategis untuk meningkatkan daya saing organisasi di era globalisasi kontemporer. Semua instansi di Palu harus menerapkan inovasi untuk memajukan Palu sebagai kota pintar.

Inisiatif tersebut bertujuan untuk menjadikan Palu sebagai model pemerintahan yang cerdas. Tata kelola yang cerdas dapat dicapai melalui pengembangan teknologi yang menggunakan kemajuan teknologi kontemporer. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu telah mengembangkan kemajuan-kemajuan yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi.

Kota cerdas membutuhkan teknologi canggih untuk meningkatkan kerja sama lintas departemen dan dengan komunitas. "Tata kelola yang cerdas mengacu pada penerapan ekstensif model tata kelola berorientasi komunitas yang ditingkatkan dengan peningkatan konektivitas melalui teknologi yang sedang berkembang (Tapscott, & Agnew, 1999). Tata kelola yang cerdas memerlukan koordinasi komunikasi untuk mencapai tujuan bersama melalui kerja sama (Willke, 2007)

Elemen kolaboratif merupakan indikasi penting untuk mengubah kota menjadi model tata kelola yang cerdas, sehingga mencapai status kota yang cerdas. Kajian terhadap kolaborasi menunjukkan bahwa pendekatan ini telah berhasil dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu bersama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu. Kolaborasi ini difasilitasi oleh infrastruktur internet yang dipasok oleh Diskominfo kepada Disdukcapil. Kecepatan jaringan yang disediakan oleh server (Diskominfo) dinilai sangat baik oleh Disdukcapil, karena memberikan hasil yang memuaskan selama pelaksanaan program Rindu Cakil.

Pemerintah bekerja sama dengan PT. Telkom, sedangkan private sector partnership melibatkan Lintasarta yang meski tidak terkait langsung dengan disdukcapil, namun terkait langsung dengan diskominfo. Ketidakefektifan kerja sama ini bersumber dari interaksi antara disdukcapil dengan masyarakat, terutama karena rendahnya partisipasi masyarakat dalam program tersebut. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kompleksitas layanan berbasis online dan tantangan teknologi yang dihadapi oleh banyak individu.

Pendekatan untuk menerapkan kota pintar harus mendorong kolaborasi di antara semua pemangku kepentingan melalui komunikasi yang efisien. Selain mengutamakan pembangunan infrastruktur, ada juga penekanan pada pemberdayaan dan pengembangan masyarakat. Pemerintah memfasilitasi keterlibatan publik dalam pelaksanaan inisiatif Kota Pintar. Segala macam pertumbuhan dan kemakmuran kota, tidak diragukan lagi, akan menguntungkan penduduknya. Sebaliknya, semua infrastruktur dan teknologi di sebuah kota tidak akan berjalan dengan baik, jika penduduknya tidak terlibat dalam proses pembangunan, penggunaan, dan pemeliharaan. Keterlibatan warga juga berkontribusi pada terciptanya kota pintar ini.

Misalnya, melalui komunikasi dua arah dengan partisipasi aktif masyarakat dalam mengungkapkan keinginan untuk peningkatan perkotaan, terutama dengan pengembangan aplikasi yang dapat memenuhi ambisi masyarakat luas. Optimalisasi sumber daya memerlukan perluasan skala ekonomi bagi individu atau kelompok masyarakat, yang dapat dicapai dengan meningkatkan investasi ekonomi desa melalui pengadaan, pengembangan, atau penyediaan alat produksi, modal, dan peningkatan kapasitas melalui pelatihan dan pemagangan. Untuk memfasilitasi penerapan kebijakan kota pintar, sangat penting untuk melibatkan pekerja outsourcing melalui Departemen Komunikasi dan Teknologi Informasi, yang akan membantu dalam mengembangkan dan mengelola sistem saat ini di Pusat Komando Palu (BCC). Pejabat di Dinas Komunikasi dan Informatika Palu bertanggung jawab menjalankan tugasnya sesuai dengan arahan dan roadmap yang ditetapkan walikota Palu untuk memfasilitasi penerapan konsep Smart City.

Lebih jauh, penting untuk digarisbawahi pentingnya sinergi antara pimpinan dan bawahan dalam suatu birokrasi, memastikan bahwa setiap SKPD langsung terhubung dengan BCC pusat yang berada di Dinas Komunikasi dan Informatika di Palu. Karena karyawan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu kurang memahami prosedur operasi, maka perlu dilakukan pelatihan untuk meningkatkan penerapan konsep Smart City.

Tim dianggap sangat responsif dalam melayani masyarakat, dan aplikasi yang digunakan untuk meningkatkan layanan dianggap dapat diandalkan. Masyarakat tidak perlu khawatir dengan informasi pribadinya, karena pemerintah menjamin kerahasiaannya. Lebih lanjut, Pemkot Palu selalu mengupayakan solusi optimal terhadap permasalahan masyarakat untuk meningkatkan pelayanan publik berbasis digital. Strategi smart city yang diberlakukan di Palu telah dikembangkan dengan cermat. Hal ini ditunjukkan dengan kerangka legislatif yaitu Peraturan Walikota (Perwali) Kota Palu Nomor 15 Tahun 2021 tentang Rencana Induk Kota Pintar Palu periode 2021-2024, yang menunjukkan komitmen pemkot

Palu terhadap pelaksanaan inisiatif kota pintar. Selain itu, pembangunan dokumen masterplan smart city mencakup strategi inovasi smart city tahun 2021-2024, selaras dengan Rpjmd dan RPJP kota Palu. Penilaian yang dilakukan Kemkominfo tersebut menunjukkan adanya kenaikan nilai evaluasi smart city Kota Palu yang naik dari 2,72 pada tahun 2021 menjadi 3,06 pada tahun 2022. Berbagai kebijakan mencakup pengembangan strategi regional alternatif yang perlu mengatasi masalah kebijakan yang ada. Program ini memiliki banyak masalah, termasuk pengenalannya baru-baru ini, yang mengakibatkan penggunaan yang kurang optimal, dan berlanjutnya tindakan terlarang seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme di antara beberapa komunitas dan kelompok pemerintah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi *Smart governance* di Kota Palu dalam berbagai aspek: Legalisasi merupakan isu yang mendesak dalam implementasi kebijakan, karena memberikan kerangka hukum yang dapat meningkatkan kebijakan; namun, undang-undang tidak boleh menetapkan struktur yang ketat dalam pelaksanaan kebijakan. Perubahan kebijakan terkait pelayanan kepada masyarakat tidak berdampak signifikan terhadap staf di disdukcapil; namun demikian, masalahnya terletak pada ketidakmampuan masyarakat untuk menerima perubahan tersebut. Penerapan teknologi di berbagai departemen rawat jalan di Kota Palu, sebagai bagian dari inisiatif tata kelola yang cerdas, terbukti efektif. Hal ini dibuktikan dengan diperkenalkannya beberapa program dan aplikasi yang dirancang untuk meminimalkan antrian panjang dalam pemberian layanan. Komponen visi terbukti sangat bermanfaat, terlihat dari pengenalan inovasi oleh banyak OPD di kota Palu melalui pemanfaatan teknologi. Kolaborasi dianggap belum sepenuhnya berhasil, meskipun telah terjalin kerjasama antara pemerintah dan badan usaha; keterlibatan publik dalam inisiatif ini masih minim.

REFERENSI

- Alawadhi, S., & J. Scholl, H. (2016). Smart governance: A cross-case analysis of smart city initiatives. In Proceedings of the Annual Hawaii International Conference on System Sciences (pp. 2953–2963). <https://doi.org/10.1109/HICSS.2016.370>
- Cohen, B. (2012). Why Exactly Is A Smart City. . Fast Company.
- Giffinger, R., Fertner, C., Kramar, H., & Meijers, E. (2007). City-ranking of European medium-sized cities. Digital Agenda for Europe, 1–12. [https://doi.org/10.1016/S0264-2751\(98\)00050-X](https://doi.org/10.1016/S0264-2751(98)00050-X)
- Johnson, R. A., Kast, Fremont, & Rosenzweig, J. E. (2002). Organization and Management (Organisasi & Manajemen) Jilid 1 (I). Bumi Aksara.
- Lewandowski, C. M. (2015). Collaboration Processes: Inside the Black Box. The Effects of Brief Mindfulness Intervention on Acute Pain Experience: An Examination of Individual Difference, 1(December).
- Manda, M. I., & Backhouse, J. (2019). Smart governance for inclusive socioeconomic transformation in South Africa: Are we there yet? Public Administration and Information Technology, 34, 179–201. https://doi.org/10.1007/978-3-31989474-4_9
- Margerum, R. D. (2008). A typology of collaboration efforts in environmental management. Environmental Management, 41 (4) 487–500. <https://doi.org/10.1007/s00267-008-9067-9>
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3.
- Moleong, L. J. (2017). Gama Media. PT. Remaja Rosdakarya.
- Ncamphalala, M. (2019). The role of ICT to promote smart governance in local governments. College of Business and Economics University of Johannesburg, August. <https://core.ac.uk/download/pdf/24>

5881137.pdf

Pereira, G. V. (2018). Smart governance in the context of smart cities: A literature review. In *Information Polity* (Vol. 23, Issue 2, pp. 143–162).

Tapscott, D., & Agnew, D. (1999). Governance in the digital economy. *The Importance of Human Development*. *Finance & Development*, 36, 34–37.

Willke, H. (2007). *Smart Governance: Governing The Global Knowledge Society*. Campus Verlag.