

## ***Smart governance: Inovasi Digital Dalam Pengawasan Dan Evaluasi Kinerja Pemerintah Di Kota Makassar***

**Nasrullah\*<sup>1</sup>, Jusman<sup>2</sup>, Rijal<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Hukum dan Ilmu Sosial  
Universitas Handayani Makassar

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini mengkaji penerapan *Smart governance* dalam pengembangan inovasi digital untuk pengawasan dan evaluasi kinerja pemerintah. Metode yang digunakan dengan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Adapun pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan memilih informan menggunakan metode *probability sampling*. Data tersebut diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan melibatkan informan kunci yang mengetahui secara mendalam permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Smart governance* berjalan baik, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan. Indikator yang dianalisis meliputi partisipasi dalam pengambilan keputusan, layanan publik dan sosial, transparansi, serta strategi dan perspektif politik. Partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan cukup memuaskan, tercermin dari keterlibatan mereka dalam rapat koordinasi dan berbagai kegiatan teknis terkait *Smart governance*. Dalam hal layanan publik dan sosial, pemerintah telah berhasil menyediakan layanan yang cepat dan mudah diakses, namun masih diperlukan peningkatan dalam integrasi data. Dari aspek transparansi, aplikasi digital yang dikembangkan oleh pemerintah Kota Makassar telah berkontribusi dalam mencegah penyalahgunaan kekuasaan serta mendukung evaluasi pengawasan yang berbasis partisipasi masyarakat. Strategi dan perspektif politik dalam penerapan *Smart governance* berlandaskan pada visi dan misi pemerintah Kota Makassar, dengan tujuan meningkatkan inovasi digital guna menciptakan pengawasan dan evaluasi kinerja pemerintah yang lebih transparan, akurat, dan akuntabel di berbagai sektor organisasi.

**Kata Kunci:** *Smart governance*, Inovasi Digital, Pengawasan, Evaluasi Kinerja

### **1. Pendahuluan**

Transformasi digital dalam sektor publik menjadi kunci peningkatan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintahan. Secara implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*) masih memerlukan strategi yang terencana dan komprehensif untuk mencapai keberhasilan. Salah satu konsep yang saat ini dilakukan oleh pemerintah adalah pengelolaan pemerintahan yang berbasis aplikasi yang sering dibahasakan *Smart governance*. *Smart governance* adalah konsep pengelolaan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut (Nadila dkk., 2021) bahwa *Smart governance* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung proses kerja, sehingga dapat memberikan layanan berkualitas kepada masyarakat serta mendukung seluruh aktivitas pemerintahan. Wahyuni et al. dalam (Triyanto dkk., 2024a) *Smart governance* adalah fondasi utama dari *Smart city*, karena konsep *Smart city* tidak dapat terwujud tanpa adanya *Smart governance*. Tanpa *Smart governance*, sulit untuk mewujudkan *Smart City*.

Kota Makassar di Sulawesi Selatan adalah salah satu kota yang memiliki signifikansi penting di Indonesia. Dengan potensi yang besar, Makassar dapat menjadi pusat bagi pembangunan ekonomi, perdagangan, dan pariwisata di bagian timur tanah air (Guntur & Luthfi Siraj, 2024). Di Kota Makassar, penerapan *Smart governance* terlihat melalui beragam inovasi digital yang bertujuan untuk mengoptimalkan pengawasan dan evaluasi kinerja pemerintah, dari berbagai inovasi yang muncul hal ini dipengaruhi dengan berbagai faktor utama sehingga hal tersebut memang perlu dilakukan transformasi dalam pelayanan, olehnya itu penerapan *Smart governance* yang terjadi di Kota Makassar

\*Corresponding Author: Nasrullah. E-mail: nasrullahstmik@handayani.ac.id

cukup meningkat hal ini jika kita amati pada sektor pemerintahan yang ada rata-rata mereka menerapkan bahkan telah membuat sendiri aplikasi dengan beragam nama sesuai dengan konteks pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Pemerintah Kota Makassar melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) telah mengembangkan berbagai platform digital untuk mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam mengawasi kinerja pemerintah. Salah satu contohnya adalah sistem pelaporan warga yang terintegrasi, yang memudahkan masyarakat untuk melaporkan masalah atau keluhan secara langsung. Dengan demikian, instansi terkait dapat menindaklanjuti laporan tersebut dengan lebih cepat dan transparan (Junior, 2023). Kemudian satu contoh nyata penerapan *Smart governance* di Makassar adalah aplikasi "Rindu Capil" (Rindu Cepat Akurat Pelayanan Catatan Sipil). Aplikasi ini diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Aplikasi *Smart RT/RW* yang memudahkan mereka melakukan komunikasi sesama RT/RW yang kemudian meneruskan masalah kepada pemerintah untuk direspon, kemudian Call Center 112 untuk meningkatkan respons terhadap keadaan darurat Makassar telah mengoperasikan layanan, Partisipasi dalam ASEAN *Smart Cities Network* (ASCN), dan masih banyak penerapan yang lain yang secara keseluruhan untuk mendukung proses pelayanan di Kota Makassar.

Meskipun telah diterapkan berbagai inovasi, implementasi *Smart governance* di Kota Makassar masih menghadapi sejumlah tantangan. Penelitian menunjukkan bahwa meskipun ada peningkatan kuantitas dalam sistem *e-government* di Makassar, kualitasnya masih belum memadai. Keterbatasan infrastruktur, sumber daya manusia, dan regulasi yang belum sepenuhnya mendukung transformasi digital secara optimal menjadi faktor penyebabnya. Sejalan dengan pendapat (Fatimah & Ruhana, 2023) bahwa kendala umum yang sering dihadapi oleh kota-kota besar di Indonesia yang menerapkan konsep *Smart city* meliputi beberapa hal, antara lain: kebutuhan investasi yang cukup besar, infrastruktur yang belum merata, serta ketersediaan perangkat dan aplikasi yang masih terbilang langka. Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan kerangka kerja implementasi inovasi digital dalam pengawasan dan evaluasi kinerja pemerintah di kota Makassar yang efektif dan efisien, dengan mempertimbangkan faktor-faktor kunci seperti; infrastruktur teknologi, sumber daya manusia, regulasi, dan dukungan politik. Studi ini akan menganalisis praktik terbaik implementasi *Smart governance* di Indonesia yang diterapkan pada kantor catatan sipil kota Makassar. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan panduan praktis bagi pemerintah dalam merencanakan dan melaksanakan implementasi inovasi digital dalam pengawasan dan evaluasi kinerja pemerintah yang sukses.

Fokus penelitian akan diarahkan pada aksesibilitas layanan, kecepatan respon, atau kemudahan penggunaan. Dengan menggunakan metode studi kasus, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang efektivitas *Smart governance* dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penerapan pelayanan publik berbasis elektronik sangat penting dan menjadi kebutuhan utama dalam era digital saat ini. Pelayanan publik berbasis elektronik memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan dari mana saja dan kapan saja, mengurangi kebutuhan untuk berkunjung secara fisik ke kantor pelayanan. Hal ini menghemat waktu dan biaya transportasi bagi masyarakat. Selain itu, pemerintah juga dapat mengurangi biaya operasional seperti penggunaan kertas dan biaya penyimpanan dokumen fisik.

Sistem elektronik memudahkan pencatatan dan pelaporan yang akurat dan terperinci. Hal ini meningkatkan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan memudahkan pengawasan oleh masyarakat serta instansi terkait untuk memastikan akuntabilitas dalam setiap proses layanan. Dengan sistem yang terintegrasi dan otomatisasi beberapa proses, kualitas pelayanan publik dapat meningkat. Misalnya, pengurangan kesalahan manual dalam pengisian formulir dan pengolahan data. Sistem elektronik juga dapat memberikan respons yang lebih cepat terhadap permintaan dan pertanyaan masyarakat. Pelayanan berbasis elektronik dapat diakses oleh lebih banyak orang, termasuk mereka yang berada di daerah terpencil, asalkan terdapat akses internet. Ini membantu mengurangi ketimpangan dalam akses layanan publik antara daerah perkotaan dan pedesaan. Sistem elektronik lebih mudah disesuaikan dan ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan yang berkembang dari waktu ke waktu. (Gafar & Nurrahman, 2024) mengatakan bahwa fungsi layanan publik yang efektif dapat dilihat melalui Indeks SPBE, yang mencerminkan sejauh mana pemerintah daerah atau kota telah mengadopsi teknologi informasi dalam administrasi dan pelayanan publik. Hal ini pada gilirannya dapat

meningkatkan efisiensi serta transparansi dalam berbagai aspek pelayanan. Pemerintah dapat lebih cepat mengimplementasikan perubahan kebijakan atau perbaikan layanan melalui pembaruan sistem. Sistem elektronik dapat dilengkapi dengan protokol keamanan data yang ketat, mengurangi risiko kehilangan atau penyalahgunaan data pribadi. Ini sangat penting dalam menjaga kepercayaan publik terhadap pelayanan pemerintah. Selain itu otomatisasi proses dan pengurangan tugas-tugas administratif manual memungkinkan pegawai pelayanan publik untuk fokus pada aspek-aspek layanan yang memerlukan intervensi manusia lebih kompleks, sehingga meningkatkan efektivitas kerja mereka. Implementasi pelayanan publik berbasis elektronik adalah langkah penting menuju pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan inklusif. Hal ini juga sejalan dengan perkembangan teknologi dan ekspektasi masyarakat modern yang menginginkan kemudahan dan kecepatan dalam mendapatkan layanan. Masyarakat mengharapkan untuk dapat mengakses layanan publik dengan mudah dari perangkat elektronik seperti komputer, tablet, atau *Smartphone*. Akses ini diharapkan tersedia 24 jam sehari, tujuh hari seminggu, sehingga memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permintaan atau mendapatkan informasi kapan saja yang mereka butuhkan. Dengan sistem berbasis elektronik, masyarakat mengharapkan proses layanan menjadi lebih cepat dan efisien. Misalnya, pengurangan waktu tunggu untuk pengurusan dokumen, kecepatan respons dari petugas, dan pengurangan birokrasi yang sering kali memperlambat proses. Masyarakat menginginkan transparansi dalam setiap tahap proses layanan. Mereka ingin mengetahui status permohonan mereka secara *real-time*, alasan di balik setiap keputusan yang dibuat, dan bagaimana data mereka digunakan dan dilindungi.

## 2. Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk merekam, memantau, dan mengikuti proses suatu peristiwa atau kegiatan dalam sebuah organisasi sebagaimana adanya dalam rentang waktu tertentu. Hasil pengamatan tersebut kemudian diinterpretasikan untuk menjawab pertanyaan yang menjadi fokus penelitian. Adapun pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan memilih informan menggunakan metode *probability sampling*. Data tersebut diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Para peneliti mengadopsi konsep *Smart governance* yang dijelaskan oleh Giffinger et al. dalam (Gafar & Nurrahman, 2024), yang mencakup empat aspek penting dalam penerapan *Smart governance* di suatu kota. Keempat aspek tersebut adalah pengambilan keputusan, layanan publik dan sosial, transparansi, serta strategi dan perspektif politik hal ini untuk melihat sejauh mana implementasi inovasi digital dalam pengawasan dan evaluasi kinerja pemerintah di kota Makassar dengan menganalisis aplikasi yang digunakan dalam melakukan pelayanan publik dengan informan kunci yang memahami secara mendalam permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat maka pemerintah harus mampu meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memperbaiki sistem pemerintahan yang dijalankan. Dengan berkembangnya teknologi dan informasi maka upaya utama yang harus dilakukan adalah mengadopsi teknologi pada pemerintahan untuk mempermudah komunikasi, pengawasan dan evaluasi kinerja pegawai. Salah satu indikatornya adalah *Smart governance*, *Smart city*, *e-government* yang mengatur dan mengelola sistem pemerintahan di Kota Makassar. Hal ini dilakukan agar proses pelayanan terbuka, transparan dan akuntabel serta terintegrasi secara langsung sehingga proses pengawasan dan evaluasi bisa dilakukan secara berkesinambungan.

Dalam penjelasan yang disebutkan oleh prof sangkala dalam kanalnya sekolah birokrasi mengatakan bahwa paradigma perubahan penggunaan *e-government* pada setiap negara ini sudah masuk pada pergeseran paradigma ketiga, biasa disebut dengan *e-government one poin to*, *e-government two poin to*, dan *egovernment tri poin to*, jadi dalam paradigma ini Indonesia berupaya menerapkan prinsip pemerintahan cerdas artinya sudah menggunakan elektronik secara full dan terintegrasi, sedangkan mekanisme pelaksanaannya yang pertama untuk meningkatkan efisiensi, kedua sudah berorientasi pada penerapan demokrasi dengan kaitannya dengan warga masyarakat, kemudian ketiga sudah berorientasi

demokrasi di dalam pemerintahan dengan kaitannya dalam masyarakat secara luas sehingga aspek-aspek demokrasi dipenuhi karena terintegrasi. Artinya dari ketiga aspek itu berupaya bagaimana pemerintahan untuk mentransformasi pelayanan publik itu dengan memperbaharui sistem informasi teknologi untuk lebih baik dalam penggunaannya, mendesain teknis perubahan budaya dan *mindset* yang dapat diterima oleh pegawai dan lebih efektif dalam penggunaannya.

Jika melihat perkembangan *Smart governance* hari ini telah banyak pemerintahan di Indonesia yang telah mengadopsi dan menerapkannya sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik artinya apa bahwa proses pelayanan publik dilakukan berbasis elektronik yang bagaimana merubah pola kerja birokrasi dari nonteknis agar budaya kerja bisa saling terintegrasi. Namun dalam kajian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya hanya fokus pada implementasi *Smart governance*, namun peneliti disini melihat kebaruan dengan fokus pada kajian inovasi digital dalam pengawasan dan evaluasi kinerja pegawai sehingga menemukan masalah yang selama ini yang menjadi kendala dalam implementasinya secara keseluruhan di sektor pemerintahan yang ada di kota Makassar dengan melihat aplikasi yang digunakan dalam mengelola sistem pemerintahan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan pendekatan teori yang dikemukakan oleh Giffinger et al. (2007) mengidentifikasi empat dimensi penting, yaitu partisipasi dalam pengambilan keputusan, layanan publik dan sosial, transparansi, serta strategi dan perspektif politik sehingga hasil yang ditemukan dalam penelitian ini juga dilihat pada implementasi *Smart city* pada pemerintahan kota Makassar dan melihat pengawasan dan evaluasi kinerja pegawai sehingga mampu mengukur sejauh mana keberhasilannya.

### **3.1 Partisipasi Dalam Pengambilan Keputusan**

Pada konteks ini untuk melihat sejauh mana implementasi yang dilakukan dalam penerapan inovasi digital dalam pengawasan dan evaluasi kinerja pemerintah maka penting untuk melihat secara spesifik pelibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan. Jika melihat secara keseluruhan dalam penerapan *Smart governance* di kota Makassar dengan melihat instansi yang merupakan titik sentral dalam pelayanan kepada masyarakat belum optimal, sehingga dalam mengukur evaluasi kinerja pegawai belum terlihat dengan baik, hal ini disebabkan oleh pelibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan dalam penerapan inovasi digital kurang sehingga menyebabkan proses akuntabilitas pelayanan publik belum optimal. Hal ini sejalan dengan penelitian (Syulkarnain dkk., 2023) bahwa tingkat kinerja individu aparat dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari dalam diri mereka maupun dari lingkungan sekitar. Keterbatasan dalam kemampuan dan motivasi dapat berujung pada rendahnya pengetahuan dan keterampilan, yang pada gilirannya berdampak negatif terhadap kinerja aparat tersebut. Hasil yang dikemukakan jika dianalisis bahwa memang dalam penerapan inovasi digital sumber daya manusia sangat penting dalam menguasai teknologi sehingga proses pelayanan yang akan dilakukan optimal, disamping itu juga dukungan partisipasi dalam pengambilan keputusan sangat penting hal ini untuk mengakselerasi sejauh mana kemampuan pegawai dalam melakukan kerjasama dengan masyarakat dalam menghadapi inovasi digital yang diterapkan di instansi pemerintah. (Wanto, 2018) mengatakan bahwa Para pemangku kepentingan di sini dapat berasal dari masyarakat maupun sektor swasta. Tanpa partisipasi aktif dari seluruh pemangku kepentingan tersebut, kebijakan yang baik sekalipun tidak akan memberikan dampak yang signifikan terhadap perubahan positif, yang seharusnya menjadi hasil dari kebijakan yang dirumuskan oleh para pembuat kebijakan.

Oleh sebab itu sesuai dengan hasil temuan dilapangan penerapan inovasi digital dalam pengawasan dan evaluasi kinerja pegawai dengan melihat sejauh mana keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan atau kebijakan terhadap *Smart governance* di Kota Makassar terlihat bahwa jika ada aplikasi yang akan diluncurkan oleh pemerintah partisipasi masyarakat sangat tinggi karena mereka berpikir bahwa semakin canggih pelayanan yang diberikan maka akan semakin mudah dan murah biaya yang akan dikeluarkan ketika ada pengurusan administrasi yang akan dilakukan, hal ini terlihat pada aplikasi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil, *Smart RT/RW* dan bidang lainnya dari aspek inovasi baik namun dalam implementasi pelayanan kurang optimal. Jika melihat partisipasi masyarakat cukup baik dalam pengambilan keputusan baik itu program visi dan misi pemerintah yang telah di programkan, hal ini sesuai dengan informasi yang ditemukan pada pemerintah kecamatan bahwa untuk partisipasi masyarakat dalam peningkatan inovasi digital dalam melakukan pengawasan dan evaluasi kinerja pemerintah sudah ada, ada perwakilan dari tokoh masyarakat dan organisasi sebagai perwakilan apabila

ada rapat yang akan dilakukan dan mereka sangat mendukung program tersebut.

Hasil observasi di lapangan jika ada rapat yang dilaksanakan oleh pemerintah kota Makassar yang diikuti oleh OPD yang menerapkan aplikasi dalam penerapan inovasi digital maka masing-masing perwakilan masyarakat dilibatkan sehingga mereka memperoleh informasi yang baru akan adanya peluncuran aplikasi berbasis pelayanan. olehnya itu penulis menyimpulkan sesuai dengan informasi di lapangan bahwa partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan cukup baik karena mereka dilibatkan secara langsung melalui perwakilan setiap kelurahan untuk melihat sejauh mana inovasi digital dalam memperbaiki sistem pelayanan dan juga pengawasan dan evaluasi kinerja pemerintah. sebagaimana (Premana dkk., 2022) bahwa partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan dipahami sebagai kemampuan pemerintah untuk mengelola dan mengkoordinasikan berbagai kegiatan yang melibatkan masyarakat. Hal ini mencakup upaya untuk melibatkan masyarakat dalam forum pengambilan keputusan.

Disisi lain jika mengacu pada inovasi digital yang diterapkan oleh pemerintah kota Makassar pada fokus utama maka ditemukan berbagai aplikasi seperti *Sombere* dan *Smart City* adalah konsep yang menekankan pemanfaatan teknologi berbasis data untuk mendukung kebijakan yang lebih tepat sasaran. Aplikasi *e-government* telah mengintegrasikan berbagai layanan pemerintahan ke dalam sistem digital untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi. Contoh konkret dari implementasi ini mencakup layanan administrasi kependudukan yang dapat diakses secara *online*, sistem pembayaran pajak yang berbasis digital, serta perizinan yang dilakukan secara elektronik. Sistem Pengawasan dan evaluasi digital seperti *Smart RT/RW* yang merupakan aplikasi yang memfasilitasi komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, sehingga pengaduan warga dapat ditangani dengan lebih efisien dan cepat. Kemudian Call Center 112, Sebuah layanan pengaduan yang memungkinkan masyarakat untuk melaporkan berbagai kejadian darurat dengan respons yang lebih cepat. Dan *dashboard* kinerja pemerintah yaitu sistem berbasis data yang memungkinkan pemerintah untuk memonitor kinerja instansi secara *real-time*, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara tepat dan akurat. Dari aplikasi yang diterapkan tersebut cukup inovatif hal ini terlihat pada aplikasi *dashboard* kinerja pemerintah yang berbasis data kinerja pegawai secara *real time*, namun secara implementasi belum terlihat optimal hal ini disebabkan karena keterbatasan sumber daya manusia dan sarana yang mendukung belum memadai sehingga proses pengawasan dan evaluasi kinerja pemerintah belum optimal. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa sebaik apapun sebuah aplikasi atau teknologi yang digunakan jika tidak didukung dengan sarana dan prasarana maka tidak akan berjalan dengan baik, disamping itu ketelibatan atau partisipasi masyarakat sangat penting dalam pengambilan keputusan untuk mendukung kegiatan pemerintah sehingga terbangun kolaborasi dalam mencapai pelayanan yang berbasis *Smart governance*. Melalui penerapan *Smart governance*, diharapkan dapat terjalin hubungan yang lebih baik antara pemerintah kota dan masyarakat, khususnya dalam penyediaan layanan publik yang berbasis digital (Rahmadanita dkk., 2019). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Widyawati dan Purwaningsih dalam (Triyanto dkk., 2024), bahwa masyarakat berperan aktif dalam mewujudkan pemerintahan yang cerdas, baik dalam perencanaan dan pengawasan program-program pemerintah maupun dalam memperoleh layanan yang diberikan. Olehnya itu dengan adanya partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan dan aduan kepada pemerintah terkait dengan pelayanan publik menjadi instrumen penting sehingga menjadi dasar oleh pemerintah untuk bagaimana pengambilan keputusan harus berdasarkan kebutuhan masyarakat agar proses pengawasan dan evaluasi kinerja pemerintah bisa dilihat berdasarkan sistem aplikasi yang diterapkan agar transparansi dan akuntabilitas publik terlihat dengan baik. Sejalan dengan pendapat (Arafah & Winarso, 2020) bahwa partisipasi masyarakat dapat dilakukan melalui berbagai fasilitas yang disediakan pemerintah, baik dengan memanfaatkan teknologi informasi maupun melalui metode konvensional. Efektivitas partisipasi tersebut sangat bergantung pada kesediaan serta keyakinan masyarakat akan dampak positif dari kontribusi yang mereka berikan.

### 3.2 Layanan Publik dan Sosial

Sebagai bagian dari *Smart governance*, Kota Makassar berkomitmen untuk mengembangkan berbagai layanan publik dan sosial yang berbasis digital, guna meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya, jika melihat implementasinya dengan berbagai layanan publik dan sosial yang diberikan sudah baik terutama pada layanan kesehatan berbasis digital dengan dimensi bahwa dengan adanya pelayanan ini masyarakat melakukan pendaftaran secara *online* tanpa perlu antre lagi, disamping itu juga ada aplikasi

konsultasi kesehatan secara daring dengan tenaga medis. Dengan adanya aplikasi ini maka pemerintah dan masyarakat membangun kerjasama untuk melihat sejauh mana kualitas sumber daya yang dimiliki oleh tenaga medis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, disisi lain juga ditemukan bahwa tantangan dalam pelaksanaan mencakup terbatasnya akses internet di beberapa daerah serta kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital untuk layanan kesehatan. Sejalan dengan informasi yang dikemukakan oleh masyarakat bahwa memang selama ini ada aplikasi untuk itu namun biasa ketika digunakan biasa *error* atau jaringan kurang bagus, kemudian informan lain dari tenaga medis mengatakan bahwa saya kira dengan adanya aplikasi ini sangat baik bagi kami karena memudahkan masyarakat konsultasi, akan tetapi banyak juga masyarakat enggan memakai aplikasi karena mungkin tidak tau cara jalankan sehingga mereka datang langsung konsultasi, dan juga biasa jaringan internet kurang mendukung. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Affandi, 2022) bahwa tingkat kematangan penerapan *Smart governance* di Kota Makassar, khususnya dalam dimensi teknologi dan kelembagaan, tercatat lebih maju dibandingkan dengan dimensi sumber daya manusia. Di sisi lain, layanan *Smart governance* di sektor ekonomi juga menunjukkan efektivitas dan efisiensi yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan layanan yang ada di sektor pendidikan dan kesehatan.

Kemudian pada sektor pendidikan berbasis aplikasi pada dimensinya terlihat pada platform *e-learning* yang mendukung pembelajaran daring untuk siswa dan mahasiswa. Sistem manajemen sekolah digital yang dirancang untuk mempermudah administrasi dalam bidang pendidikan, namun dalam evaluasi yang dilakukan dilapangan ditemukan bahwa implementasi di lapangan menunjukkan adanya tantangan, seperti terbatasnya akses internet di beberapa daerah dan rendahnya literasi digital di kalangan siswa serta tenaga pengajar. Meskipun beberapa sekolah telah mulai mengadopsi teknologi digital, mereka masih memerlukan dukungan tambahan, baik dalam hal infrastruktur maupun pelatihan untuk para pendidik. Sehingga dapat dianalisis bahwa inovasi digital dalam penerapannya perlu didukung dengan sarana dan prasarana dan sumber daya manusia, karena konsep *Smart governance* yang dijalankan di kota Makassar cukup baik namun dalam pengelolaan sistem aplikasi belum maksimal dan masih perlu dilakukan perbaikan-perbaikan agar kedepan dapat terintegrasi dengan baik sehingga akuntabilitas pelayanan kepada masyarakat bisa tercapai.

Selanjutnya bantuan sosial berbasis teknologi yakni sistem pendaftaran dan penyaluran bantuan sosial yang transparan. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi mengenai berbagai program sosial yang disediakan oleh pemerintah. namun dalam implementasinya ditemukan beberapa tantangan yang dihadapi masyarakat terkait dengan literasi digital, terutama dalam hal akses dan pemanfaatan aplikasi bantuan sosial. Selain itu, ketidakseimbangan infrastruktur teknologi di daerah terpencil turut menghambat akses terhadap layanan digital. Selain itu, potensi penyalahgunaan data pribadi dalam sistem digital menjadi perhatian, sehingga diperlukan peningkatan dalam aspek keamanan serta regulasi yang lebih ketat. Tidak kalah penting, kurangnya transparansi dalam proses verifikasi penerima bantuan menunjukkan perlunya pengembangan sistem validasi yang lebih akurat dan adil.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penerapan layanan publik dan sosial pada konsep *Smart governance* di kota Makassar pada produk aplikasi sudah sangat baik, namun dalam implementasi dilapangan ditemukan kurang optimal hal ini didasarkan masih ada masyarakat yang belum mengetahui keberadaan aplikasi layanan publik dan sosial hal ini karena sosialisasi yang dilakukan kurang terakomodir, juga keterbatasan sarana dan prasarana yang mendukung kurang maksimal seperti ketersediaan jaringan dan sistem sering terjadi *error* sehingga mempengaruhi pengawasan dan evaluasi kinerja pegawai kota Makassar dalam melaksanakan tugasnya.

### 3.3 Transparansi

Pada indikator ini inovasi digital dalam pengawasan dan evaluasi kinerja pegawai sangat penting dikaji dengan melihat pada aspek transparansi. Seperti yang kita ketahui bersama bahwa transparansi merupakan hal yang penting untuk mewujudkan *Smart governance* yang dimana bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat secara terbuka efektif dan efisien. Mardiasmo (Siregar dkk., 2019) bahwa transparansi dapat diartikan sebagai keterbukaan pemerintah dalam menyampaikan informasi mengenai pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang memerlukan informasi tersebut. Olehnya itu dalam penelitian ini penulis melakukan pendekatan dengan melihat indikator ketersediaan informasi layanan pemerintah secara transparan dan transparansi pemerintah dalam

pengawasan dan evaluasi terhadap pencegahan korupsi.

Sesuai dengan informasi yang didapatkan penulis dilapangan dengan informan A mengenai ketersediaan informasi layanan pemerintah secara transparan dalam hal penyalahgunaan kewenangan pada kebijakan *Smart governance* mengatakan kalau masalah itu pemerintah telah terbuka dalam menyampaikan informasi kepada publik melalui inovasi digital yang disediakan, disamping itu juga hanya informasi yang penting disampaikan dengan berbagai penyaringan informasi sehingga penyampaiannya dapat dipahami dan masyarakat bisa akses di website dan media yang di sediakan oleh pemerintah kota Makassar. Begitu juga yang disampaikan oleh informan B mengatakan bahwa dengan adanya informasi yang transparan itu sangat membantu masyarakat meskipun itu masih berbentuk website namun ini juga menjadi kendala adalah keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki oleh masyarakat dalam mengaksesnya.

Sesuai dengan informasi diatas yang ditemukan dilapangan bahwa pemerintah telah menyediakan sarana inovasi digital sebagai wadah untuk menyampaikan berbagai informasi yang penting kepada masyarakat terkait dengan kinerja pemerintah melalui media sosial. Disamping itu keterbukaan informasi ini dapat dibaca oleh masyarakat sejauh mana kinerja yang dilakukan oleh pegawai sehingga terjadi proses pengawasan dan evaluasi yang dilakukan sebagai respon masyarakat ketika terjadi penyelewengan kekuasaan yang dilakukan oleh pemerintah. sejalan dengan penelitian (Haryadi, 2024) bahwa media sosial memiliki peran yang sangat krusial dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam administrasi publik, karena dapat mempercepat dan memperluas penyebaran informasi.

Selanjutnya pada indikator transparansi pemerintah dalam pengawasan dan evaluasi terhadap pencegahan korupsi sesuai dengan informasi yang ditemukan bahwa dengan adanya *Smart governance* ini dengan berbagai inovasi digital yang dikembangkan oleh pemerintah kota Makassar memungkinkan untuk lebih ketat dalam melakukan pengawasan kepada pegawai, sesuai dengan hasil evaluasi yang dilakukan bahwa adanya konsep ini pegawai semakin berhati-hati dalam melakukan kinerjanya karena proses pengawasan dilakukan berbasis *e-government* sehingga terintegrasi langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya aplikasi yang diterapkan oleh pemerintah seperti layanan kesehatan berbasis digital, layanan pendidikan dan layanan bantuan sosial ini sangat mempengaruhi pola dan kinerja pegawai semakin meningkat namun juga ditemukan beberapa kendala yang lain terutama pada dukungan jaringan internet yang kurang memadai, disamping itu jika melihat integrasi data berbasis aplikasi belum memadai disebabkan karena keterbatasan sumber daya dan juga sarana yang mendukung sehingga proses pelayanan belum maksimal.

### **3.4 Strategi dan Perspektif Politik**

Kota Makassar sebagai sebuah kota besar, tentu saja memiliki populasi yang cukup banyak. Hal ini disebabkan oleh beragamnya fasilitas kehidupan yang lebih baik yang tersedia di daerah perkotaan. Namun, pertumbuhan jumlah penduduk yang pesat dapat menyebabkan pembagian sumber daya yang tidak merata dan pengelolaan yang kurang optimal, sehingga menimbulkan berbagai permasalahan di kota ini. Selain itu, masalah lain juga dapat muncul, seperti dampak terhadap lingkungan hidup dan kualitas kehidupan masyarakatnya. Oleh karena itu, pemerintah kota Makassar mengadopsi konsep *Smart City* dalam upayanya menjadikan Makassar sebagai kota dunia. Konsep ini akan terus berkembang sejalan dengan penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam pengelolaan kota. Selain itu, ini merupakan terobosan baru yang bertujuan untuk memberikan pelayanan maksimal kepada warganya. Melalui kebijakan *Smart City*, pemerintah kota Makassar berfokus pada pelayanan berbasis teknologi yang sering dikenal sebagai *e-government* atau elektronik pemerintah.

Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 mengatur tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Tujuan dari SPBE adalah untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta menyediakan pelayanan publik yang berkualitas dan dapat dipercaya. Pada tahun 2019, dalam (Affandi, 2022) "Kertas Kerja Analisis Evaluasi Program Kerja" *Smart City* Kota Makassar, dijelaskan bahwa terdapat sejumlah program kerja yang telah berjalan dengan baik. Salah satunya adalah pelaksanaan pemantauan kinerja RT/RW melalui sistem *Smart RT/RW*. Dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Makassar tahun 2021-2026 menetapkan visi untuk menjadikan Makassar sebagai Kota Dunia yang "Sombere' dan *Smart City*," dengan fokus pada kekuatan imunitas kota demi kesejahteraan bersama. Di bawah kepemimpinan

\*Corresponding Author: Nasrullah. E-mail: nasrullahstmik@handayani.ac.id

Walikota Moh Ramdhan Pomanto dan Wakil Walikota Fatmawati Rusdi, salah satu program kunci adalah transformasi Makassar menjadi *Smart City*, bagian dari pemerintahan yang cerdas. Program Sombere dan *Smart City* terdiri dari enam dimensi: 1) *Smart governance*, untuk meningkatkan pelayanan publik. 2) *Smart branding*, untuk memperkuat citra kota di pariwisata. 3) *Smart economy*, untuk membangun ekosistem non-tunai. 4) *Smart living*, untuk meningkatkan kenyamanan dan kesehatan warga. 5) *Smart society*, untuk menciptakan masyarakat interaktif. 6) *Smart environment*, untuk mengurangi limbah dan memanfaatkan sampah untuk energi. Dengan enam dimensi ini, diharapkan Makassar dapat berkembang dan mencapai visi yang ditetapkan (Alam dkk., 2024). Jika melihat hal tersebut maka dapat dianalisis bahwa strategi yang dilakukan oleh pemerintah dalam mencapai pelayanan berbasis digital pada poin pertama terkait dengan konsep *Smart governance* sangat relevan dengan kondisi pelayanan publik di kota Makassar.

Berdasarkan informasi yang ditemukan bahwa pandangan pemerintah mengenai *Smart governance* adalah merupakan tuntutan untuk memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan akurat. Mengandalkan cara-cara manual sudah tidak lagi efektif dan efisien. Di tahun-tahun mendatang, perkembangan teknologi akan semakin pesat, sehingga pemerintah perlu menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut. Namun dalam implementasinya ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, antara lain berkaitan dengan evaluasi efektivitas layanan yang diberikan. Selain itu, penting juga untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas infrastruktur yang ada, serta membuka ruang untuk kerjasama dan kolaborasi dengan berbagai pihak yang dapat berkontribusi positif dalam penerapan *Smart governance*. Terakhir, perlu dilakukan peningkatan jumlah dan kualitas sumber daya manusia yang terlibat dalam pelaksanaan *Smart governance*, khususnya dalam pemanfaatan teknologi. Olehnya itu dalam penelitian ini strategi dan prespektif politik sangat mempengaruhi bagaimana perkembangan inovasi digital dalam pengawasan dan evaluasi kinerja pemerintah dengan penerapan *Smart governance* yang lebih terintegrasi agar proses pelayanan publik bisa lebih mudah dan akuntabel di berbagai sektor pemerintahan yang ada.

#### 4. Kesimpulan

Sesuai dengan pokok permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini maka kesimpulan menunjukkan bahwa penerapan *Smart governance* pada pengembangan inovasi digital dalam pengawasan dan evaluasi kinerja pemerintah cukup baik namun belum optimal. Hal ini terlihat dari indikator yang dijadikan acuan diantaranya partisipasi dalam pengambilan keputusan cukup baik karena pelibatan masyarakat dalam penyelenggaraan kebijakan terlihat melalui keikutsertaan dalam rapat koordinasi dan berbagai kegiatan teknis *Smart governance* yang dilakukan oleh pemerintah sebagai program unggulan menuju pelayanan berbasis digital. Pada layanan publik dan sosial terlihat pemerintah telah memfasilitasi berbagai pelayanan publik yang mudah dan cepat namun dari segi jumlah dan integrasi data masih perlu ditingkatkan. berikutnya pada aspek transparansi pemerintah dengan berbagai aplikasi yang dikembangkan dengan melalui media informasi pemerintah kota Makassar mendukung adanya upaya pencegahan terjadinya penyalahgunaan kekuasaan sehingga pengawasan yang dilakukan dapat di evaluasi jika ada ditemukan indikasi dari masyarakat. Selanjutnya strategi dan perspektif politik dapat dilihat pada program pemerintah kota Makassar berdasarkan visi dan misi sebagai dasar kebijakan penerapan *Smart governance* dengan meningkatkan inovasi digital dalam melakukan pengawasan dan evaluasi kinerja pemerintah sebagai media untuk lebih transparan, akurat dan akuntabel dalam pelayanan publik di berbagai sektor organisasi yang ada.

#### Referensi

- Affandi, A. (2022). *Analisis Smart governance Di Kota Makassar* [Tesis]. Universitas Hasanuddin.
- Alam, S., Anwar, A. F., & Wahyuddin, A. (2024). Optimalisasi Kebijakan *Smart governance*; Studi Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Transformative*, 10(2), 144–169.
- Arafah, Y., & Winarso, H. (2020). Peningkatan dan Penguatan Partisipasi Masyarakat dalam Konteks *Smart City*. *TATALOKA*, 22(1), 27–40. <https://doi.org/10.14710/tataloka.22.1.27-40>
- Fatimah, Y., & Ruhana, F. (2023). Strategi Pengembangan *Smart governance* Di Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti*

- Praja*, 13(2), 211–230. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v13i2.3563>
- Gafar, I. H. H., & Nurrahman, A. (2024). Analisis Penerapan *Smart governance* di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(1), 22–49. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i1.4306>
- Guntur, M., & Luthfi Siraj, M. (2024). Kebijakan Tata Kelola Kawasan Pembangunan Centre Point of Indonesia di Kota Makassar Sulawesi Selatan. *Syntax Idea*, 5(12), 2718–2724. <https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v5i12.2755>
- Haryadi, A. T. (2024). Peran Media Sosial dalam Mendorong Transparansi dan Akuntabilitas Administrasi Publik. *Indonesian Research Journal on Education*, 4(4), 3342–3349.
- Junior, M. D. (2023). *Strategi Dinas Komunikasi Dan Informatika Dalam Mewujudkan Smart governance Di Kota Makassar* [Skripsi]. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Nadila, Eliyusnadi, & Septiani. (2021). Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance Dan *Smart City*. *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa (JAN Maha)*, 3(3), 72–83.
- Premana, A., Sucipto, H., & Widiatoro, A. (2022). *Pengembangan Desa Berbasis Smart Village (Studi Smart governance pada Pelayanan Prima Desa Tegalreja)*.
- Rahmadanita, A., Santoso, E. B., & Wasistiono, S. (2019). Implementasi Kebijakan *Smart Government* Dalam Rangka Mewujudkan *Smart City* Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 44(2), 81–106. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v44i2.279>
- Siregar, O. K., Si, M., Hasibuan, H. A., & Erhan, A. N. J. (2019). Akuntabilitas Dan Transparansi Pengelolaan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Sekolah Terhadap Kinerja Guru Di Smp Negeri 1 Tanjungbalai. *Jurnal Akuntansi Bisnis & Publik*, 10(1).
- Syulkarnain, S., Bachtiar, B., & Ashariana, A. (2023). Inovasi Governance Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Parawisata Ekonomi Kreatif Kota Makassar. *Al Qisthi Jurnal Sosial dan Politik*, 69–84. <https://doi.org/10.47030/aq.v13i2.177>
- Triyanto, D., KiSmartini, Purnaweni, H., & Luqman, Y. (2024). Analisis Penerapan *Smart governance* di Kota Semarang. *PERSPEKTIF*, 13(2), 466–477. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i2.10817>
- Wanto, A. H. (2018). Strategi Pemerintah Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep *Smart City*. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 2(1), 39. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v2n1.p39-43>