

**STRATEGI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DALAM
MEWUJUDKAN SMART GOVERNANCE
DI KOTA MAKASSAR**



SKRIPSI

Oleh:

MARK DAVIDSON JUNIOR

NIM: 105641110918

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2023

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini.

Nama : Mark Davidson Junior

Nomor Induk Mahasiswa : 105641110918

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar Hasil Penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 04 Maret 2024

Yang Menyatakan

Mark Davidson Junior

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Proposal Pendidikan : Strategi Dinas Komunikasi Dan Informatika
Dalam Mewujudkan Smart Governance Di Kota
Makassar

Nama Mahasiswa : Mark Davidson Junior

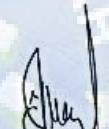
Nomor Induk Mahasiswa : 105641110918

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



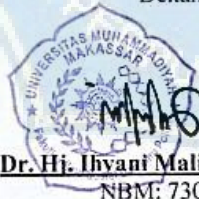
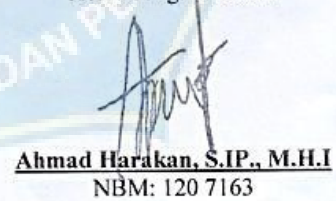
Dr. Nur Wahid, S. Sos., M.Si

Nursaleh Harahan, S. IP., M.IP

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730 727
Ahmad Harakan, S.IP., M.H.I
NBM: 120 7163

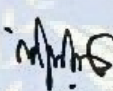
HALAMAN PENERIMAAN TIM

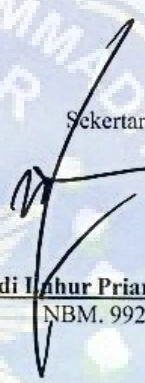
Telah Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar dengan nomor 0290/FSP/A.4-II/VIII/46/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dengan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan yang dilaksanakan di Makassar pada hari selasa, Tanggal 16 Agustus 2024

Mengetahui

Ketua

Sekretaris


Dr. Hj. Ihvani Malik, S.Sos., M.Si
NBM. 730727


Dr. Andi Lahur Prianto, S.IP., M.Si
NBM. 992797

Tim Penguji

1. Dr. Abdul Mahsyar, M.Si (Ketua)
2. Dr. Nurwahid, S.Sos, M.Si
3. Ahmad Harakan, S.IP., M.Hi
4. Nursaleh Hartaman, S.IP, M.IP

iii

ABSTRAK

iv

Penelitian ini membahas strategi yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dalam mewujudkan smart governance di Kota Makassar. Smart governance adalah konsep tata kelola pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi langkah-langkah strategis yang diambil oleh Diskominfo dalam mengimplementasikan konsep ini, serta mengevaluasi efektivitasnya dalam mendukung pelayanan publik dan pengambilan keputusan berbasis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Diskominfo Kota Makassar telah mengadopsi berbagai inisiatif, seperti pengembangan infrastruktur digital, penyediaan layanan e-government, dan peningkatan literasi digital di kalangan masyarakat dan aparatur pemerintahan. Namun, penelitian juga menemukan sejumlah tantangan, termasuk keterbatasan anggaran, hambatan teknis, dan resistensi terhadap perubahan di tingkat birokrasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun ada tantangan, strategi yang dijalankan oleh Diskominfo telah memberikan kontribusi positif terhadap upaya mewujudkan smart governance di Kota Makassar, namun diperlukan upaya berkelanjutan untuk mengatasi hambatan yang ada dan mengoptimalkan potensi teknologi.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Konsep dan Teori Strategi	9
C. Kerangka pikir	15
D. Fokus Penelitian.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	18
B. Jenis dan Tipe Penelitian	19
C. Informan Penelitian.....	21
D. Teknik Pengumpulan Data.....	22
E. Teknik Pengabsahan Data.....	22
F. Teknik Analisis Data.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	26
B. Tugas Pokok Diskominfo Kota Makassar	36
C. Rencana dan Tata Kelola	39

D. Tata Kelola Organisasi.....	44
E. Tata Kelola TIK.....	48
F. Tata Kelola Arsitektur	52
G. Capaian Strategi Smart Governance Kota Makassar.....	55
BAB V PENUTUP.....	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	65



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Perubahan global dalam tata kelola pemerintahan memunculkan kebutuhan akan strategi yang efektif dalam memimpin dan mengelola entitas pemerintah. Dalam era di mana Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memainkan peran sentral, strategi pemerintahan menjadi krusial dalam membentuk *Smart Governance*.

Pengelolaan entitas pemerintahan yang efisien dan responsif terhadap perubahan adalah inti dari konsep ini. Oleh karena itu, strategi pemerintahan menjadi fondasi utama dalam mengatur dan mengendalikan entitas pemerintah, memastikan transparansi, efisiensi, dan partisipasi aktif masyarakat melalui penerapan teknologi dan data. Bagaimana strategi ini diimplementasikan tidak hanya menjadi cerminan kualitas layanan publik, tetapi juga menentukan sejauh mana entitas pemerintahan dapat beradaptasi dan berkembang di tengah dinamika global yang terus berubah.

Dalam konteks ini, *Smart Governance* (SG) menjadi langkah evolusioner yang mengadaptasi strategi pemerintahan tradisional ke dalam ranah teknologi. Perkembangan pesat TIK memberikan peluang untuk memodernisasi operasional pemerintahan, menuntut efisiensi, responsivitas, dan transparansi.

Smart Governance mengacu pada penggunaan teknologi dan data untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan efektivitas dalam operasi dan layanan pemerintah. Ini merupakan komponen penting kota pintar, yang bertujuan untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat, menyederhanakan proses keputusan dan meningkatkan penyediaan layanan publik (Wahyudin, 2022). Sedangkan Fauzaan (2023), menyatakan bahwa sebelum menginvestasikan dalam teknologi baru, masyarakat lokal harus mengerti manfaat tangibel bagi mereka. Untuk itu, pemangku kepentingan harus

memisahkan antara kebutuhan dan keinginan. Kebutuhan negara, yang umumnya disebutkan sebagai kebutuhan, harus menjadi prioritas. Semua masyarakat membutuhkan pendidikan berkualitas, pengangkutan, akses ke layanan kesehatan, layanan publik, dan keamanan.

Di Indonesia, Regulasi terkait penerapan smart governance di Indonesia telah menjadi fokus utama dalam menggalang kemajuan menuju pemerintahan yang lebih efisien dan terhubung secara digital. Sebagai bagian dari strategi transformasi digital, Pemerintahan (Wahyudin, 2022). *Regulasi* terkait penerapan *Smart Governance* di Indonesia telah menjadi fokus utama dalam menggalang kemajuan menuju pemerintahan yang lebih efisien dan terhubung secara digital. Sebagai bagian dari strategi transformasi digital, Pemerintahan (Wahyudin, 2022)

Indonesia telah mengeluarkan serangkaian kebijakn dan regulasi untuk mendukung penerapa *Smart Governance*. Salah satu regulasi utama adalah Rencana Aksi Nasional *E-Government* (RAN E-Gov), yang memberikan panduan dan arahan dalam mengintergrasikan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan publik, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah. Selain itu, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Tranksaksi Elektronik (ITE) serta Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) memberikan dasar hukum bagi penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan memastikan ketersediaan informasi yang transparan bagi masyarakat.

Di samping itu, Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) juga memegang peran penting dalam memastikan keamanan dan integritas data dalam konteks *Smart Governance*. BSSN memiliki peran dalam mengembangkan kebijakan keamanan siber, memberikan panduan kepada instansi pemerintah terkait pengamanan sistem informasi, serta meningkatkan kapasitas sumber daya manusia di bidang keamanan siber. Regulasi-regulasi ini mencerminkan komitmen pemerintah Indonesia dalam

menciptakan lingkungan *regulatif* yang mendukung pengembangan dan penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Beberapa pemerintah kota di Indonesia telah melakukan langkah-langkah dalam upaya implementasi smart governance. Salah satunya adalah melalui pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Peraturan Presiden No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik seperti yang dilansir dari aptika.kominfo.go.id (2021). Penerapan SPBE ini bertujuan untuk memberikan tata kelola pemerintahan yang lebih bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta layanan publik yang lebih berkualitas dan terpercaya. Selain itu, penerapan smart governance juga dilakukan melalui penyediaan sumber daya manusia yang memadai, peningkatan keterlibatan masyarakat dalam perencanaan pembangunan, perbaikan kinerja layanan publik, dan pengembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Beberapa pemerintah kota juga telah mengintegrasikan smart governance secara langsung dengan aplikasi besar smart city, seperti yang dilakukan oleh kota bandung seperti yang dilansir dari disdukcapil.pontianak.go.id (2018)..

Penerapan smart governance di Indonesia telah mulai berkembang, terutama dalam konteks pengembangan desa pintar. Sebuah penelitian menunjukkan bahwa penerapan smart governance di kelurahan Dlingo dari desa tertinggal menjadi desa berbasis TIK yang menjadi rujukan studi bagi desa-desa lain di Indonesia. Penerapan *smart governance* di Kelurahan Dlingo dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan, pendanaan, modal sosial, jejaring, dan kolaborasi. Melalui penerapan dimensi smart governance tersebut, diharapkan desa dapat mengatasi berbagai permasalahan seperti ketimpangan pembangunan antara kota dan desa, kemiskinan, serta permasalahan pada pemerintah seperti pelayanan publik dan transparansinya yang buruk (Eno & Dewi, 2021).

Selain itu, penerapan tata kelola pemerintahan cerdas (*Smart Governance*) juga bertujuan untuk mewujudkan peningkatan kinerja pelayanan publik, dan pengembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Dengan demikian penerapan *smart governance* di Indonesia telah menjadi fokus dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik dan efisiensi pemerintahan seperti yang dilansir smartcity.depok.go.id (2022).

Di kota Makassar, sebagai bagian dari upaya nasional, telah mengambil langkah-langkah konkret dalam menerapkan *Smart Governance*. Peraturan Walikota Makassar Nomor 97 Tahun 2016 memberikan dasar hukum untuk upaya Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dalam mengimplementasikan konsep ini. Kota Makassar telah mendapat pengakuan atas kepopulerannya dalam menerapkan konsep smart city sebagai implementasi *Smart Governance*, yang didukung oleh kepemimpinan yang kuat dan komitmen Kota Makassar sebagai *smart city* seperti yang dilansir dari media.rri.co.id (2023). hal tersebut menunjukkan komitmen Kota Makassar dalam menerapkan konsep *Smart Governance* untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan efisiensi pemerintahan.

Selain itu ada juga Program "Rindu Capil" (Rindu Cepat Akurat Pelayanan Catatan Sipil) yang menjadi salah satu inisiatif dalam meningkatkan kualitas layanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi. Meski demikian dalam Sebuah Jurnal Penelitian berjudul "Studi kasus tentang Strategi implementasi *smart governance* di kota makassar menunjukkan bahwa tingkat strategi implementasi *smart governance* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar belum sepenuhnya berjalan optimal (Sri, Alwi, & Nur, 2021)

Melihat kondisi yang ada maka evaluasi mendalam diperlukan untuk memahami sejauh mana strategi *Smart Governance* di Kota Makassar dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Analisis melibatkan aspek implementasi, efisiensi operasional, dan efektivitas langkah-langkah yang diambil oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. penelitian ini akan memeriksa sejauh

mana teknologi informasi telah digunakan untuk meningkatkan keterbukaan pemerintah, aksesibilitas layanan publik, dan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Dengan memperhatikan kendala-kendala yang mungkin dihadapi, Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan dan rekomendasi perbaikan guna mendukung Kota Makassar dalam mencapai tujuan *Smart Governance* yang lebih efisien dan efektif di tingkat lokal.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mewujudkan *Smart Governance* di Kota Makassar ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas adapun tujuan penelitian ini di rencanakan untuk mengetahui bagaimana strategi dinas komunikasi dan informatika dalam mewujudkan *Smart Governance* di kota Makassar.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian dengan judul Strategi dinas komunikasi dan informatika dalam mewujudkan *Smart Governance* di kota makassar di harapkan bermanfaat :

1. Kegunaan teoritis
 - a. Kontribusi terhadap pendidikan: Menambah pemahaman peneliti dan mahasiswa dengan menyediakan materi alternatif sebagai sumber pengetahuan yang berharga dalam rangka penelitian.
 - b. Kontribusi terhadap pemerintah: Penelitian ini diharapkan dapat menyajikan informasi yang mendalam, masukan dan menyusun rekomendasi strategis untuk mengevaluasi langkah-langkah yang diambil oleh dinas terkait guna mencapai implemementasi *Smart Governance* yang optimal.
 - c. Kontribusi terhadap Masyarakat: Penelitian ini dapat menjadi informasi yang bermanfaat dan sebagai pedoman bagi masyarakat

mengenai pentingnya teknologi informasi dan komunikasi dalam memajukan suatu daerah.

2. Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan ilmu pengetahuan, pengertian, pemahaman, dan wawasan penulis ataupun pembaca. Selain itu, penelitian ini juga dapat digunakan sebagai pijakan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan Strategi Penerapan *Smart Governance* di pemerintahan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penerapan Smart Governance di beberapa kota di Indonesia telah menarik perhatian karena membantu meningkatkan kualitas hidup manusia dan komunitas serta mengatasi berbagai persoalan. Smart Governance merupakan salah satu pilar dalam konsep kota pintar (smart city) yang dikembangkan oleh ekosistem kota (Edi, 2021).

Terdapat beberapa penelitian lain tentang Smart City seperti : Gerakan Menuju 100 Smart City merupakan inisiatif dari Kementerian Kominfo, Direktorat Layanan Aplikasi Informatika Pemerintahan (LAIP), bersama dengan Kementerian Dalam Negeri, Kementerian PPN/Bappenas, Kementerian PUPR, Kantor Staf Presiden, Kementerian Keuangan, Kemenko Perekonomian, dan Kementerian PANRB (Rizkinaswara, 2020). Penelitian ini memberikan gambaran tentang kerja sama lintas sektor dalam mendorong implementasi Smart Governance di Indonesia. Namun, studi ini tidak secara spesifik membahas keberhasilan implementasi Smart Governance di tingkat kota tertentu.

Penelitian lainnya di Kota Bandung sebagaimana yang diketahui Kota Bandung berhasil menempati 50 besar jajaran Pemerintahan Kota Pintar atau Smart City dunia berdasarkan hasil studi Eden Strategy Institute Singapura. Kota Bandung dapat terwujud karena peran pemerintah kota yang menjadi pendorong utama dan komitmen yang baik dari masyarakat (Andriyawan, 2021). Review ini menyoroti peran pemerintah dan masyarakat dalam kesuksesan implementasi Smart Governance di tingkat kota. Perbandingan dengan studi lain menunjukkan bahwa partisipasi aktif dari masyarakat menjadi faktor kunci dalam kesuksesan penerapan Smart Governance.

Studi di Kota lain seperti Kota Semarang menunjukkan bahwa penerapan Smart Governance telah dilakukan secara luas dengan memerhatikan kolaborasi dan integritas data yang lebih baik. Kota Semarang mendapat skor akhir 72,5 dalam kategori integrated (Rinto, 2022). Penelitian ini menawarkan pemahaman tentang praktik Smart Governance yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan publik di level lokal. Dibandingkan dengan penelitian lain, fokus utama dari studi ini adalah pada integrasi data dan kolaborasi lintas sektor untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik.

Kajian pengembangan Smart City di Indonesia yang dilakukan oleh Kementerian PUPR menunjukkan bahwa Smart Governance terkait dengan beberapa hal, yaitu keterbukaan dan kemudahan akses data pemerintahan oleh publik, ketersediaan sarana internet (wi-fi), dan sumber daya manusia di perkotaan (Atmawidjaja & Endra, 2014). Selain itu, penerapan Smart Governance juga dapat membantu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan dan pelayanan publik yang lebih baik (Edi, 2021). Penelitian ini memberikan pemahaman mendalam tentang faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi Smart Governance di tingkat lokal dan nasional. Perbandingan dengan penelitian lain menunjukkan bahwa faktor infrastruktur teknologi dan ketersediaan sumber daya manusia menjadi penentu penting dalam keberhasilan penerapan Smart Governance.

Eko & Anisa (2020) Mengatakan bahwa namun, dalam penerapan *Smart Governance* di Indonesia, masih terdapat beberapa tantangan yang harus dihadapi, seperti rendah kapasitas SDM teknis, infrastruktur yang belum merata, dan kurangnya komitmen dari pemimpin daerah. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kapasitas SDM teknis, memperluas jangkauan infrastruktur, dan meningkatkan komitmen dari pemimpin daerah dalam menerapkan *Smart Governance*.

Beberapa kota di Indonesia telah menerapkan konsep *Smart City*, seperti Jakarta, Surabaya, Semarang, Tangerang, Bogor, Bekasi, Banyuwangi, Denpasar, dan Binjai. Penerapan *Smart Governance* di kota-kota tersebut telah membantu meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan efisiensi pemerintahan.

Penelitian terdahulu tentang penerapan *Smart Governance* di Indonesia telah mengungkap sejumlah inisiatif yang memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan efisiensi pemerintahan. Selain itu studi terdahulu juga mengidentifikasi beberapa aspek kunci terkait *Smart Governance* di Indonesia Keterbukaan dan kemudahan akses data pemerintahan oleh publik, ketersediaan sarana internet (wi-fi), dan sumber daya manusia di perkotaan dianggap sebagai faktor penting dalam pengembangan *Smart Governance*.

Meski demikian, penelitian ini mencoba memberikan kontribusi lebih lanjut dengan fokus pada Kota Makassar, yang belum sepenuhnya tercakup dalam penelitian terdahulu. Terdapat perbedaan signifikan dalam dinamika, infrastruktur, dan tantangan yang dihadapi oleh setiap kota.

Penelitian ini akan memberikan gambaran mendalam tentang strategi yang diimplementasikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar dalam mewujudkan *Smart Governance*. Selain itu, penelitian ini juga akan mengeksplorasi perbedaan dan persamaan antara implementasi *Smart Governance* di Kota Makassar dengan temuan-temuan dari penelitian terdahulu. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang kemajuan dan tantangan dalam penerapan *Smart Governance* di tingkat lokal di Indonesia.

B. Konsep Dan Teori Strategi

1. Strategi Pemerintah

Kata strategi memiliki beberapa macam makna dan arti. Kata strategi berasal dari kata “strategos” dalam bahasa Yunani, merupakan gabungan dari kata “stratos” yang berarti militer dan “ag” yang berarti memimpin. Strategi bisa dikatakan cara untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Bintaro (dalam Rusdiananingtyas, 2006: 1899) mengartikan bahwa strategi sebagai keseluruhan langkah-langkah (kebijaksanaan) dengan perhitungan pasti, guna mencapai suatu tujuan untuk mengatasi suatu permasalahan, dimana dalam strategi itu terdapat metode dan teknik. Strategi mencerminkan kesadaran organisasi mengenai bagaimana, kapan, dan dimana ia harus bersaing; melawan siapa; dan untuk maksud apa. Strategi akan memaksimalkan keunggulan kompetitif dan meminimalkan keterbatasan bersaing (Husna, 2018)

Menurut KBBI Pemerintah merupakan sistem menjalankan wewenang dan kekuasaan yang mengatur kehidupan sosial, ekonomi, dan politik suatu negara atau bagian-bagiannya, Pemerintah juga bisa diartikan sebagai sekelompok orang yang secara bersama-sama memikul tanggung jawab terbatas untuk menggunakan kekuasaan. Sedangkan Secara harfiah istilah pemerintah atau dalam bahasa Inggris adalah padanan dari kata government. Ermaya Suradinata mendefinisikan sebagai lembaga atau badan-badan publik yang mempunyai fungsi melakukan upaya untuk mencapai tujuan negara. Dalam penjelasan lebih lanjut pemerintah juga dapat didefinisikan dari kata perintah, Pramudji dalam (Husna, 2018) mendefinisikan kata-kata tersebut sebagai berikut:

- a. Perintah adalah perkataan bermaksud menyuruh melakukan sesuatu
- b. Pemerintah adalah khusus memerintah sesuatunegara (daerah negara) atau badan yang tertinggi yang memerintah suatu Negara (seperti Kabinet merupakan suatu pemerintah).
- c. Pemerintah adalah perbuatan (cara, hal, urusan)

Dalam hal keorganisasi pemerintah maka strategi dapat dirumuskan sesuai yang didefinisikan oleh Charles Hofer, Higgins (1985) dalam (Husna, 2018) yaitu Enterprise Strategy yang berkaitan dengan respons masyarakat. Setiap organisasi mempunyai hubungan dengan masyarakat. Masyarakat adalah kelompok yang berada di luar organisasi yang tidak dapat dikontrol. Dari berbagai pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa strategi pemerintah adalah cara atau langkah-langkah yang dilakukan oleh lembaga atau organisasi yang dalam hal ini adalah pemerintah kota untuk mencapai tujuan yang dicita-citakan demi kemajuan suatu kota yang sedang dipimpinnya sehingga tercapailah masyarakat yang sejahtera.

Ada juga Geoff Mulgan yang menyatakan, “Public strategy is the systematic use of public resources and powers, by public agencies, to achieves public goods”. Strategi yang diutarakan oleh Geoff Mulgan sendiri lebih berbicara mengenai strategi yang diperuntukan untuk organisasi pembuat kebijakan (pemerintah). Di mana strategi berguna sebagai sistem yang dapat mengatur kekuasaan dan sumber daya yang ada lewat organisasi publik (pemerintah) yang bertujuan untuk kepentingan publik, (Christian, 2020).

Berdasarkan Pengertian di atas, Geoff Mulgan, menguraikan strategi pemerintahan ke dalam lima (5) indikator, yaitu: *Purposes* (Tujuan), *Environment* (Lingkungan), *Direction* (Pengarahan), *Action* (Tindakan), dan *Learning* (Pembelajaran). Jika peneliti perhatikan dari kelima komponen yang diutarakan oleh Mulgan, semua komponen tersebut memiliki unsur politik yang kuat, yang tidak lain untuk membuat suatu kebijakan maupun menjalankan kepentingan pemerintahan. Strategi yang diutarakan oleh Geoff Mulgan juga merupakan strategi publik yang jelas berbeda dengan strategi perusahaan. Dari teori dan komponen yang diutarakan oleh Mulgan di atas, Mulgan menilai ada dua sumber daya utama yang diperlukan dalam proses desain dan proses implementasinya, di antaranya adalah *power* (kekuasaan) dan *knowledge* (ilmu pengetahuan), (Christian, 2020).

Menurut pendapat para ahli di atas, konsep strategi pemerintah dapat diartikan sebagai suatu rangkaian langkah-langkah atau kebijaksanaan yang dirumuskan oleh lembaga atau organisasi pemerintah untuk mencapai tujuan yang diinginkan, baik dalam konteks sosial, ekonomi, maupun politik suatu negara atau daerah. Strategi pemerintah mencerminkan kesadaran akan bagaimana, kapan, dan di mana pemerintah harus bersaing serta melawan siapa, dengan tujuan memaksimalkan keunggulan kompetitif dan meminimalkan keterbatasan dalam mencapai tujuan tersebut.

Sebagaimana penjabaran Geoff Mulgan, strategi pemerintah melibatkan lima indikator utama, yaitu Tujuan, Lingkungan, Pengarahan, Tindakan, dan Pembelajaran. Strategi pemerintah tidak hanya menyangkut penggunaan kekuasaan (*power*) tetapi juga membutuhkan pengetahuan (*knowledge*) yang mendalam untuk merancang dan mengimplementasikan kebijakan yang efektif. Konsep ini menekankan bahwa strategi pemerintah tidak hanya terbatas pada pengaturan kebijakan, tetapi juga pada pengelolaan sumber daya dan kekuasaan secara efisien untuk mencapai kepentingan publik.

Dengan demikian, strategi pemerintah bukan hanya sekedar perencanaan taktis, tetapi juga melibatkan pemahaman mendalam terhadap tujuan, lingkungan, arah kebijakan, tindakan konkret, dan pembelajaran dari proses tersebut. Konsep strategi pemerintah menjadi kunci dalam mencapai kemajuan dan kesejahteraan masyarakat yang menjadi fokus utama dalam kepemimpinan suatu pemerintahan.

2. Tata Kelola Pemerintahan

Tatakelola (*governance*) didefinisikan sebagai suatu bentuk atau proses penyelenggaraan kewenangan politik, ekonomi, dan administrasi dalam mengelola problem yang dihadapi oleh masyarakat atau bangsa dengan melibatkan semua sektor antara lain: sektor publik, sektor privat (*swasta*), dan sektor ketiga yaitu *civil society*. *Governance* merupakan sistem interaksi dimana proses-proses politik, ekonomi, dan administrasi

diselenggarakan secara demokratis, akuntabel, dan partisipatorik dengan melibatkan semua aktor dan stakeholder (Asaduzzaman, 2020).

Menurut Kaufmann dalam (Hastsi,2023) tatakelola (governance) bersangkutpaut dengan tiga perspektif, yaitu: (i) proses dengan mana pemerintah suatu pemerintahan dipilih, diselenggarakan, dijaga akuntabilitasnya, diawasi, dan diganti; (ii) kapasitas pemerintah untuk mengelola sumberdaya secara efisien, merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan serta regulasi; dan (iii) ruang publik untuk dapat mengakses pelayanan dan berpartisipasi dalam pelaksanaan pembangunan.

Tata kelola yang baik terdiri dari beberapa komponen utama. Sebagai sistem yang dinamis, unsur-unsur komponen utama itu seperti proses, struktur, nilai pengetahuan, aturan, organisasi, manajemen, kebijakan, sektor swasta, globalisasi, akuntabilitas, dan transparansi (Lesmana,Ra, 2017).

Perspektif tatakelola mencakup proses politik, kapasitas pemerintah, dan ruang publik. Komponen utama dari tata kelola yang baik mencakup proses, struktur, nilai pengetahuan, aturan, organisasi, manajemen, kebijakan, sektor swasta, globalisasi, akuntabilitas, dan transparansi. Dari kajian literatur, dapat disimpulkan bahwa tatakelola yang baik merupakan sistem dinamis dengan prinsip-prinsip demokratis, akuntabel, dan partisipatorik serta peran semua sektor dan stakeholder yang harus diperhatikan dalam implementasinya. Kesimpulan ini dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut dalam menggali implementasi tatakelola yang efektif dan efisien dalam konteks tertentu.

3. Smart Governance

Smart Governance merupakan sebuah konsepsi dasar dalam peningkatan tata kelola pemerintahan dengan mengimplementasikan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi yang terintegrasi dengan

internet. Pola input, proses, dan output dari sebuah sistem informasi akan memberikan feedback bagi pemegang kebijakan dan author dalam hal ini masyarakat. Pemegang kebijakan akan dengan mudah mengevaluasi dan merumuskan kebijakan tertentu sesuai dengan hasil pengolahan data menjadi sebuah informasi yang valid. (Irfan,er.al, 2021).

Dalam sebuah jurnal (Eko,et.al,2020) merangkum Beberapa pandangan ahli di dunia terkait smart government, dimana Mellouli, et.al dan Cellary sepakat mendefinisikan smart government sebagai penggunaan teknologi yang ekstensif oleh pemerintah untuk melakukan tugas pemerintahan. Disisi lain, Harsh dan Ichalkaranje menjelaskan bahwa smart government memanfaatkan kekuatan "data" dalam meningkatkan pelayanan publik, untuk terlibat dengan warga negara dan untuk pengembangan kebijakan serta menerapkan solusi untuk kesejahteraan masyarakat.

Pernyataan tersebut mempertegas pendapat Rubel yang menyatakan bahwa smart government merupakan transformasi cerdas pemerintah yang melibatkan partisipasi masyarakat, keterbukaan informasi dan perbaikan layanan. Definisi yang lebih luas disebutkan oleh Garcia et al., yang menjelaskan bahwa: Pemerintah cerdas merupakan campuran kreatif dari teknologi baru dan inovasi di sektor publik. Lebih khusus lagi, pemerintah yang cerdas adalah upaya terus menerus dan bukan tujuan yang spesifik, yang didukung oleh serangkaian teknologi baru (yaitu, data yang besar, data pemerintah terbuka, jejaring sosial, blog, desain web dan programmobile government, aplikasi smartphone, komputasi awan, dan sensor.” Lebih lanjut Garcia, et.al. menegaskan bahwa smart government merupakan sumber cerdas dari pelayanan publik di kota pintar, pemerintahan kota dan keterlibatan publik. Sementara Scholl dan Scholl⁸ melihat smart government sebagai pemerintah kota pintar, dimana pemerintah daerah menerapkan kebijakan untuk pengembangan daerah yang cerdas dengan melibatkan pemangku kepentingan. Dengan demikian, tampak jelas bahwa smart

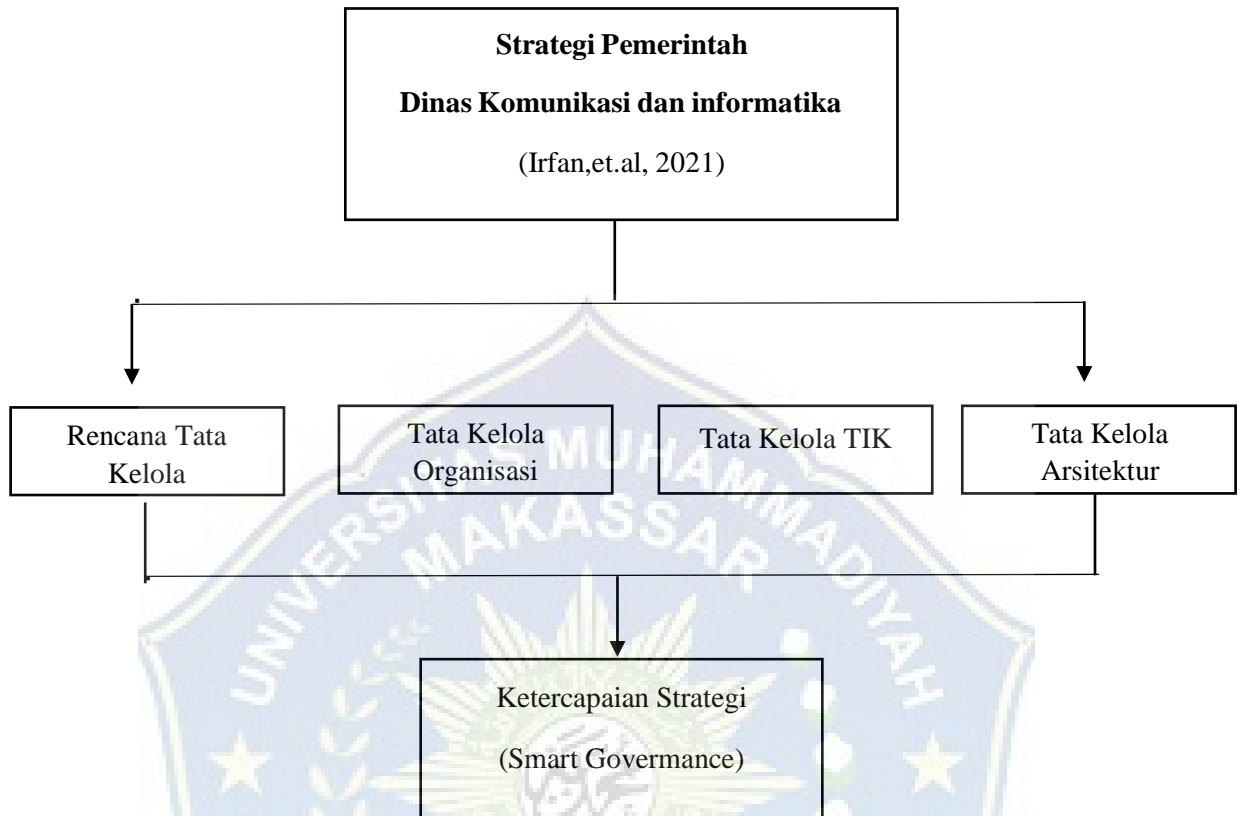
government merupakan sumbernya layanan publik yang cerdas yang melibatkan administrasi kota dan keterlibatan public (Eko,et.al,2020).

Menurut Annisah,A. dalam (Irfan,er.al, 2021), menyatakan dalam menerapkan smart governance meliputi: (a) membuat rencana tata kelola; (b) tata kelola organisasi; (c) tata kelola TIK; (d) dan tata kelola arsitektur. Tahapan tersebut dimaksudkan agar implementasi smart governance dapat diterapkan dengan baik. Karena dalam pelaksanaannya, *smart governance* tidak terlepas dari sumber daya organisasi, tempat dan teknologi informasi.

Berdasarkan tinjauan pustaka mengenai *Smart Governance*, konsep dasar ini mencakup penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi yang terintegrasi dengan internet untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan. Input, proses, dan output dari sistem informasi memberikan feedback kepada pemegang kebijakan dan masyarakat, memungkinkan evaluasi dan perumusan kebijakan yang lebih tepat. Beberapa pandangan ahli menggambarkan *Smart Governance* sebagai penggunaan teknologi ekstensif oleh pemerintah untuk tugas pemerintahan, memanfaatkan kekuatan data dalam meningkatkan pelayanan publik, berinteraksi dengan warga negara, dan mengembangkan kebijakan.

Smart Governance juga melibatkan partisipasi masyarakat, keterbukaan informasi, dan perbaikan layanan. Penerapan Smart Governance mencakup rencana tata kelola, tata kelola organisasi, tata kelola TIK, dan tata kelola arsitektur. Oleh karena itu, *Smart Governance* merupakan sumber layanan publik yang cerdas, melibatkan administrasi kota, keterlibatan publik, dan pengelolaan sumber daya organisasi, tempat, serta teknologi informasi. Kesimpulan ini memberikan landasan untuk konsep penelitian yang dapat lebih mendalam dalam implementasi *Smart Governance* untuk peningkatan tata kelola pemerintahan.

C. Kerangka Konsep



Bagan 2.1

1. Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika :
 - a. Rencana tata kelola yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.
 - b. Keterlibatan organisasi dalam implementasi Smart Governance.
2. Pengaruh Tata Kelola Pemerintahan
Kaitan antara strategi pemerintah dan tata kelola pemerintahan dalam mencapai Smart Governance.
3. Dampak Implementasi *Smart Governance* di Kota Makassar
 - a. Perubahan positif yang diharapkan dalam pelayanan publik dan keterlibatan masyarakat.
 - b. Evaluasi terhadap pembelajaran yang diperoleh dari implementasi.

Dengan kerangka konsep ini, diharapkan skripsi dapat memberikan pemahaman yang komprehensif tentang strategi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mewujudkan *Smart Governance* di Kota Makassar.

D. Fokus Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:209) fokus penelitian dalam penelitian kualitatif didasarkan terhadap pembaruan informasi yang akan diperoleh dari kondisi di lapangan. Dalam penelitian kualitatif fokus penelitiannya adalah pusat kajian dan juga objek yang menjadi permasalahan dalam penelitian. Fokus penelitian ini akan melibatkan analisis terhadap strategi Dinas Komunikasi dan Informatika di Kota Makassar terkait implementasi *Smart Governance*. Poin-poin deskripsi fokus penelitian tersebut dapat dirinci sebagai berikut:

1. Rencana Tata Kelola Dinas Komunikasi dan Informatika:
 - a. Analisis terhadap rencana tata kelola yang telah diusulkan dan diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika di Kota Makassar.
 - b. Menelusuri aspek-aspek strategis yang menjadi bagian dari tata kelola tersebut, termasuk metode, teknik, dan perhitungan yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu.
2. Keterlibatan Organisasi dalam Implementasi *Smart Governance*:
 - a. Mempelajari sejauh mana Dinas Komunikasi dan Informatika terlibat dalam implementasi *Smart Governance* di Kota Makassar.
 - b. Mengevaluasi peran dan kontribusi organisasi dalam menerapkan strategi *Smart Governance*, termasuk keterlibatan dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan.
3. Pengaruh Tata Kelola Pemerintahan:
 - a. Menyelidiki hubungan antara strategi pemerintah secara umum dengan tata kelola pemerintahan di tingkat lokal, khususnya terkait dengan implementasi *Smart Governance*.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan Lokasi Penelitian

Penelitian tentang Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar dalam mewujudkan *Smart Governance* dapat dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa sumber yang relevan. Berikut adalah deskripsi waktu dan lokasi penelitian yang dapat diambil dari sumber-sumber tersebut:

1. Waktu Penelitian

Penelitian ini direncanakan akan dilaksanakan dalam jangka waktu 2 minggu, dimulai pada Maret hingga April 2024. Rentang waktu ini dipilih agar penelitian dapat mencakup Observasi dan wawancara yang cukup untuk mengamati perkembangan strategi implementasi *Smart Governance* yang dijalankan oleh DISKOMINFO Kota Makassar. Dengan periode penelitian ini, diharapkan dapat memungkinkan pengumpulan data yang komprehensif dan mendalam terkait upaya mewujudkan *Smart Governance* di kawasan tersebut.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan difokuskan pada Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia. Lokasi penelitian tersebut dipilih karena DISKOMINFO memiliki peran krusial dalam implementasi *Smart Governance* di Kota Makassar. Upaya strategis dan inovatif yang dilakukan oleh DISKOMINFO diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap kemajuan sistem pemerintahan yang cerdas di wilayah tersebut.

Dengan mempertimbangkan sumber-sumber yang relevan, penelitian ini dapat dilakukan dengan fokus pada strategi DISKOMINFO dalam mewujudkan *Smart Governance* di Kota Makassar.

B. Jenis Dan Tipe Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif untuk mengkaji Strategi implementasi Smart Governance di Kota Makassar, dengan fokus pada Dinas Komunikasi dan Informatika. Menurut Mukhtar (2013) metode penelitian kualitatif deskriptif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu. Searah dengan penjelasan tersebut menurut Pendit (2003) juga menyatakan penelitian kualitatif merupakan rancangan untuk memberikan pengalaman yang nyata dan juga mengkaji lebih dalam mengenai makna yang terbentuk dalam lapangan penelitian melalui interaksi langsung antara peneliti dengan yang diteliti. (Reyhan.MM, 2019).

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang mendalam mengenai strategi implementasi *Smart Governance*, mulai dari legislasi, penggunaan teknologi, visi dan kolaboratif. Metode penelitian kualitatif ini akan memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam bagaimana strategi implementasi *Smart Governance* di Kota Makassar diterapkan dan dijalankan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang akan memberikan wawasan yang komprehensif terkait strategi implementasi Smart Governance di Kota Makassar.

Ada dua tipe data yang akan dikumpulkan oleh peneliti yaitu :

1. Data Primer

Data ini dikumpulkan langsung oleh peneliti selama proses penelitian. Data yang diperoleh belum pernah digunakan oleh penelitian sebelumnya dan di dapatkan melalui cara atau metode penelitian yang spesifik, berupa wawancara, survei, observasi, atau pengumpulan data lapangan.

2. Data Sekunder

Data sekunder telah dikumpulkan sebelum melakukan penelitian, data yang digunakan dalam bentuk jurnal ilmiah, buku, laporan, database, atau sumber informasi lainnya yang telah diterbitkan. Peneliti menggunakan data sekunder untuk menganalisa ulang dalam konteks penelitian yang baru agar hasil penelitian lebih komprehensif.

Untuk mengumpulkan data primer terkait Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar dalam mewujudkan *Smart Governance*, Peneliti akan melakukan wawancara dengan berbagai pihak terkait. Berikut adalah beberapa pihak yang akan menjadi informan penelitian:

- a. Pejabat Dinas Komunikasi dan Informatika : Wawancara dengan pejabat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar dapat memberikan wawasan langsung mengenai strategi yang telah diimplementasikan dan rencana ke depan terkait *Smart Governance*.
- b. Pegawai atau Staf Dinas Komunikasi dan Informatika: Wawancara dengan pegawai atau staf Dinas Komunikasi dan Informatika dapat memberikan perspektif operasional dan implementasi strategi *Smart Governance* di tingkat pelaksanaan.
- c. Penggunaan Layanan Publik: Melibatkan wawancara dengan pengguna layanan publik yang telah diatur Dinas Komunikasi dan Informatika untuk mendapatkan sudut pandang pengguna terhadap implementasi *Smart Governance*.
- d. Pihak eksternal: Wawancara dengan pihak eksternal, seperti akademisi, praktisi industri, atau pakar di bidang teknologi informasi, dapat memberikan perspektif tambahan terkait strategi implementasi *Smart Governance*.

Dengan melakukan wawancara kepada berbagai pihak tersebut, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai

strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar dalam mewujudkan *Smart Governance*.

C. Informan Penelitian

Untuk mengumpulkan data primer terkait Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar dalam mewujudkan *Smart Governance*, Peneliti akan melakukan wawancara dengan berbagai pihak terkait. Berikut adalah beberapa pihak yang akan menjadi informan penelitian:

No	Informan	Jumlah
1	Pejabat Dinas Komunikasi dan Informatika	1
2	Pegawai atau Staf Dinas Komunikasi dan Informatika	2
3	Penggunaan Layanan	3

Tabel 3.1 Informan Penelitian

Dengan melakukan wawancara kepada berbagai pihak tersebut, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar dalam mewujudkan *Smart Governance*.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, adapun beberapa teknik pengumpulan data yang akan digunakan yaitu sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara dengan berbagai pihak terkait, seperti pejabat Dinas Komunikasi dan Informatika, pegawai atau staf Dinas Komunikasi dan Informatika dan pengguna layanan publik, untuk mendapatkan informasi dan perspektif langsung tentang Strategi yang telah diimplementasikan dan rencana ke depan terkait *Smart Governance*.

2. Observasi

Melakukan observasi langsung ke dalam lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika untuk mengumpulkan data terkait penggunaan teknologi dan infrastruktur serta interaksi antara masyarakat dengan perangkat lunak dan layanan publik.

3. Studi Literatur

Melakukan studi literatur untuk mengumpulkan data dari sumber kredibel lainnya yang terkait dengan topik penelitian, seperti artikel, buku, jurnal ilmiah, dan berita.

4. Dokumentasi

Mengumpulkan dari dokumen resmi, seperti peraturan, kebijakan, dan laporan, yang terkait dengan strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis kualitatif adalah teknik yang digunakan untuk menganalisis data kualitatif berupa kata-kata, narasi, atau deskripsi. Teknik ini tidak berpusat pada jumlah, melainkan pada penjelasan, penyebab, serta hal-hal yang mendasari topik. Teknik analisis kualitatif dapat dilakukan selama dan setelah pengumpulan data, dengan teknik-teknik seperti analisis domain, analisis taksonomis, analisis komponensial, dan analisis tema. Proses analisis data kualitatif meliputi tiga alur kegiatan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Reduksi data dilakukan dengan mengorganisasikan data, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, serta membuat kesimpulan, sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Penyajian data dilakukan dengan cara menyajikan data yang telah diorganisir dan direduksi dalam bentuk narasi, tabel, atau grafik. Sedangkan penarikan kesimpulan dilakukan dengan cara menginterpretasikan data dan membuat kesimpulan yang didasarkan pada temuan yang telah ditemukan. Teknik analisis kualitatif cocok untuk mendalami dan memahami aspek-aspek non-angka terkait implementasi smart governance, seperti wawancara, analisis konten, analisis naratif, analisis wacana, dan analisis kerangka kerja.

F. Teknik Pengabsahan Data

Teknik pengabsahan data adalah langkah penting dalam penelitian untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan valid, akurat, dan dapat diandalkan. Adapun teknik yang akan digunakan peneliti yaitu teknik Triangulasi. Teknik Triangulasi ini melibatkan penggunaan beberapa sumber data atau metode pengumpulan data yang berbeda untuk memverifikasi hasil penelitian. Dengan menggunakan teknik ini, penelitian ini dapat memastikan bahwa data yang di gunakan berasal dari sumber yang valid dan dapat diandalkan.

Teknik Triangulasi dalam penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk menggali dan melakukan teknik pengolahan data kualitatif. Teknik ini melibatkan penggunaan beberapa sumber data dan metode untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dengan sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Teknik Triangulasi memungkinkan peneliti untuk mengurangi ketergantungan pada satu metode atau sumber data saja dan meningkatkan validitas penelitian.

Adapun jenis triangulasi yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Triangulasi Metode

Peneliti menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data, seperti wawancara, observasi, atau dokumentasi, untuk mengkaji fenomena yang ingin diteliti.

2. Triangulasi Sumber Data

Peneliti menggunakan berbagai sumber data yang telah ada, seperti arsip, buku, dokumen, atau hasil wawancara, untuk mengkaji fenomena yang ingin diteliti.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota

Makassar

Berbasis di Jalan A.P. Pettarani no. 62, Pemerintah Kota Makassar membawahi Dinas Komunikasi dan Pelayanan Informasi. Facelift telah diterapkan pada Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Makassar. Dinas Komunikasi dan Informatika merupakan nama baru organisasi yang dahulu bernama Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar. Mengenai Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Otonomi Daerah Kota Makassar, Peraturan Daerah (Perda) Kota Makassar Nomor 3 Tahun 2009 menjadi dasar perubahan tersebut.

Pada pasal 21 Perda No. 3 Tahun 2009 disebutkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas pokok merumuskan, Membina, dan mengendalikan kebijakan di bidang komunikasi dan informasi, meliputi, pengembangan informasi, aplikasi dan telematika, pendayagunaan media, pemberdayaan kelembagaan serta pos dan telekomunikasi.

Visi tidak lebih dari sebuah gambaran yang menuntut tentang ke mana dan bagaimana lembaga tersebut akan melangkah di masa depan. Pemerintah harus didatangkan dan bekerja agar konsisten dan bisa eksis, antisipatif, imajinatif, serta produktif. mengenai cita-cita masa depan negara yang mewujudkan nilai-nilai dan kepribadian masyarakat yang diamanatkan oleh organisasi pemerintah. Mengingat kendala-kendala tersebut, visi juga memainkan peran penting dalam merumuskan dan memilih strategi strategis.

Sadar akan hal itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar menetapkan visi sebagai berikut”Terwujudnya Makassar Smart City berbasis teknologi Komunikasi dan informatika.

Visi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar tersebut antara lain:

1. Kota makassar adalah kota cerdas yang layak huni, efisien, dan berkelanjutan. Setidaknya ada enam aspek yang dicakup oleh kota pintar: lingkungan, masyarakat, pemerintahan, ekonomi, mobilitas, dan kehidupan;
2. Untuk mencapai tujuan pembangunan, penyediaan layanan komunikasi dan informasi sangatlah penting. Pelayanan tersebut harus diberikan melalui berbagai media dan kemajuan teknologi terkini. Hal ini difokuskan untuk menciptakan masyarakat yang maju dan otonom.
3. Pernyataan misi menguraikan tugas-tugas utama di seluruh dunia yang diperlukan untuk melaksanakan visi yang telah ditetapkan. Suatu organisasi (lembaga pemerintah) mempunyai misi yang harus dijalankan untuk mencapai tujuannya berhasil dan sukses besar.
4. Diharapkan dengan adanya pernyataan misi ini, seluruh staf dan pihak-pihak yang berkepentingan akan mengetahui lebih banyak tentang Dinas Informatika dan Komunikasi Kota Makassar, serta alasan dibalik pendirian dan fungsinya di dalam.

Misi yang ditetapkan sebagai berikut ;

1. meningkatkan standar pelayanan penerbitan profesional berbasis teknologi informasi;
2. meningkatkan kualitas dan kuantitas infrastruktur jaringan layanan ICT;
3. meningkatkan standar sistem aplikasi yang terintegrasi di seluruh instansi pemerintah;
4. Memperluas ikatan dan kolaborasi dengan komunitas TI sesuai dengan potensi daerah;
5. Meningkatkan standar sumber daya manusia (SDM) sektor teknologi informasi dan komunikasi;

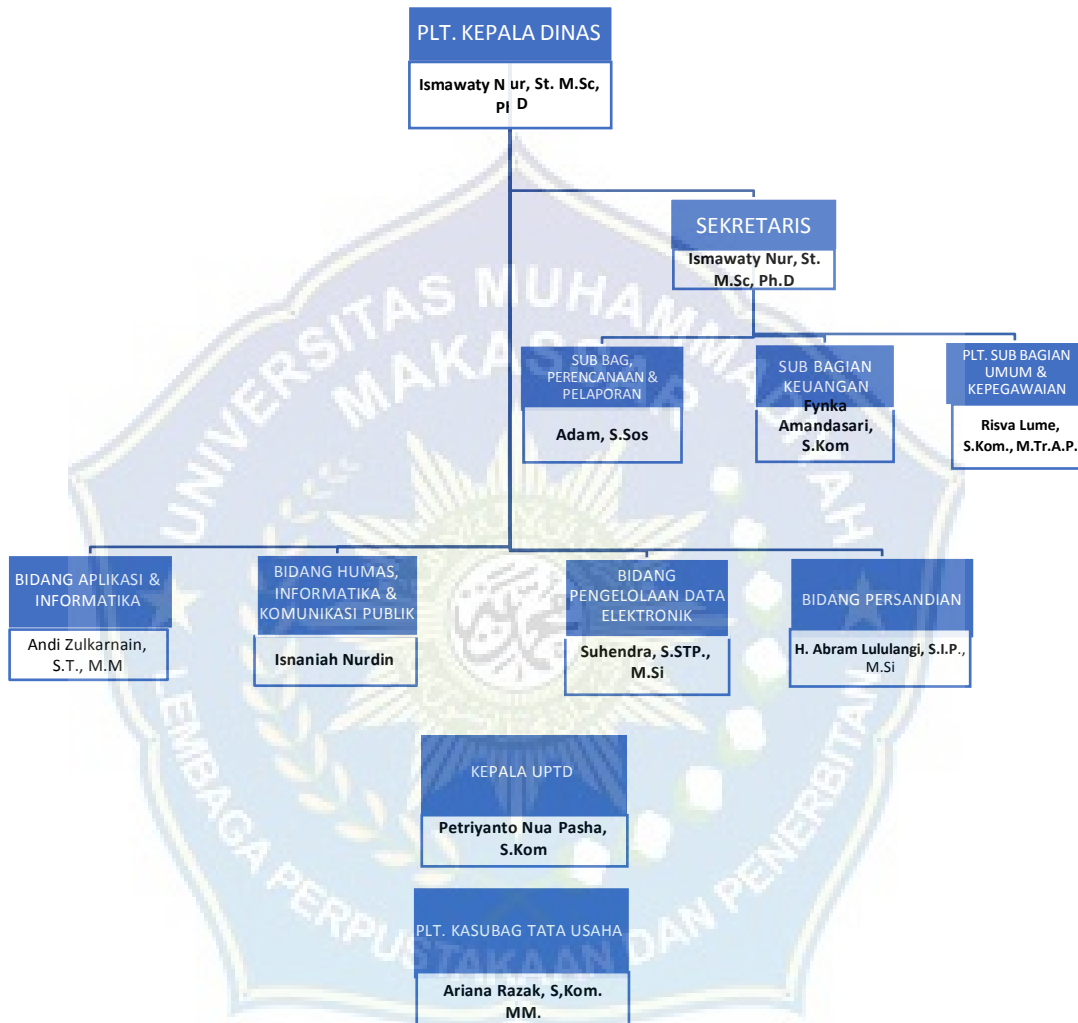
Deskripsi objek penelitian ini mencakup analisis tentang strategi yang diimplementasikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mewujudkan konsep Smart Governance di Kota Makassar. Smart Governance mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan responsivitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Objek penelitian ini akan menggali berbagai aspek strategis yang diterapkan oleh Dinas tersebut, termasuk infrastruktur TIK yang dikembangkan, aplikasi dan platform yang digunakan untuk e-government dan manajemen layanan publik, kebijakan keamanan informasi yang diimplementasikan, upaya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan, kolaborasi dengan sektor swasta dan lembaga lainnya, serta evaluasi terhadap kinerja strategi-strategi yang telah diterapkan. Analisis ini akan memberikan gambaran menyeluruh tentang bagaimana Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar berkontribusi dalam memajukan Smart Governance di kota tersebut.

Penelitian ini mengfokuskan pada strategi yang diterapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar dalam mencapai Smart Governance. Smart Governance merupakan konsep yang menggabungkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan keterbukaan dalam penyelenggaraan layanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam dengan petinggi Diskominfo, analisis dokumen kebijakan, dan observasi langsung terhadap implementasi teknologi di berbagai unit pemerintahan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa Diskominfo Kota Makassar telah menerapkan beberapa strategi utama dalam mewujudkan Smart Governance. Ini termasuk penguatan infrastruktur teknologi untuk mendukung layanan publik digital, pengembangan aplikasi dan platform khusus, serta program pelatihan untuk meningkatkan literasi digital di kalangan birokrat dan masyarakat umum. Diskominfo juga menjalin kerja sama dengan sektor swasta dan pihak ketiga untuk inovasi teknologi serta menghadapi ancaman keamanan cyber yang semakin kompleks.

Implikasi dari penelitian ini menunjukkan perlunya Diskominfo terus mengoptimalkan strategi yang ada dengan memperluas jangkauan layanan digital dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan teknologi informasi. Pemerintah daerah perlu terus memantau perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat untuk menyesuaikan strategi Smart Governance dengan kondisi yang dinamis.

2. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Makassar



a. kepala Dinas

Setiap kantor atau perusahaan swasta tidak dapat dipisahkan dari satu orang manajer/direktur. Karena manajer memegang peranan yang sangat penting dalam instansi untuk memantau dan melaksanakan tugas guna mencapai tujuan instansi. Dalam hal ini, manajer pelayanan mempunyai beberapa tanggung jawab Tugas meliputi: pengelolaan dan pengawasan seluruh fungsi organisasi, penyusunan petunjuk perencanaan organisasi dan pengambilan keputusan, pengelolaan organisasi, tanggung jawab kegiatan organisasi dalam hal-hal terkait. urusan, pengembangan personel departemen komunikasi dan informasi serta koordinasi dan supervisi terhadap seluruh pelaksanaan operasional organisasi.

b. Sekertaris

Diskominfo memiliki sekretariat selain Kepala Dinas untuk membantu berbagai tugas. Sebab, terbuka opsi bagi Kepala Dinas untuk menangani seluruh tugas Diskominfo. Tanggung jawab Sekretariat adalah ; pengelolaan kesekretariatan, melaksanakan kegiatan bagian kepegawaian, melaksanakan operasional keuangan dan membuat neraca SKPD, menyiapkan sarana peralatan, melaksanakan pengelolaan kegiatan umum dan dalam negeri, serta mengatur pembuatan rencana dan program kerja di lingkungan Departemen Komunikasi dan Informatika, yang meliputi: Sub.bagian Umum dan Subbagian Kepegawaian, Subbagian Keuangan, dan Subbagian Perlengkapan.

c. Bidang Aplikasi & Informatika

Bidang aplikasi dan informatika bertugas melaksanakan perencanaan dan pengembangan kebijakan di bidang layanan hubungan media, meningkatkan kemampuan sumber daya komunikasi publik, dan pemberian akses. informasi, pusat data, pusat pemulihan bencana, layanan

nama domain, dan subdomain untuk operasional kota dan organisasi layanan publik, selain penciptaan sumber daya TIK, penunjukan GCIO (Chief Information Officers), dan pembangunan Kota Ekosistem TIK Cerdas . Pengembangan informasi, aplikasi, dan informatika mencakup bidang-bidang berikut:

- 1) Pengembangan informasi dan komunikasi Penyiapan bahan, perumusan, dan pelaksanaan kebijakan pengembangan informasi berada pada lingkup Bagian Informasi dan Telekomunikasi.
- 2) Bagian Telematika dan Aplikasi. Pembuatan bahan perumusan dan pelaksanaan serta kebijakan untuk meningkatkan kemampuan sumber daya komunikasi publik menjadi tanggung jawab Bagian Aplikasi dan Telematika. penyediaan akses informasi, infrastruktur pusat pemulihan bencana, infrastruktur pusat data dasar, layanan nama domain dan subdomain, dan pengembangan sumber daya kekuatan TIK pemerintah untuk organisasi layanan publik dan kegiatan kota.
- 3) Bagian standarisasi, pemantauan, dan penilaian. Penyiapan bahan pengembangan dan pelaksanaan kebijakan pelaksanaan berada pada lingkup Bagian Standardisasi, Pemantauan dan Evaluasi. Administrasi ekosistem ICT Kota Cerdas dan peran Chief Information Officer D. (GCIO).

d. Bidang informasi dan komunikasi publik

Bidang Informasi dan Komunikasi Publik mempunyai tugas menyusun dan melaksanakan perumusan kebijakan pengelolaan opini dan aspirasi publik serta pengelolaan informasi untuk mendukung kebijakan

nasional dan pemerintah kota..Bidang informasi dan komunikasi publik terdiri atas :

- 1) Seksi komunikasi sosial. Seksi Komunikasi Sosial mempunyai tugas menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan pengelolaan opini dan aspirasi publik.
- 2) Seksi komunikasi pembangunan dan pemerintahan daerah. Seksi Komunikasi Pembangunan dan Pemerintahan Daerah mempunyai tugas menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan pengelolaan informasi untuk mendukung kebijakan Nasional dan pemerintah Daerah serta pelayanan informasi publik.
- 3) Seksi penyiaran dan kemitraan media .Seksi Penyiaran dan Kemitraan Media mempunyai tugas menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan penyediaan konten lintas sektoral dan pengelolaan media komunikasi publik.
- 4) Bidang pengelolaan data elektronik, Bidang Pengolahan Data Elektronik yang mempunyai tugas menyusun dan melaksanakan perumusan kebijakan layanan Infrastruktur dasar Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) Pemerintah Kota, layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet, Layanan Pengembangan dan Pengelolaan Aplikasi Generik, Spesifik dan Suplemen yang terintegrasi, Layanan Manajemen Data Informasi e-Government, Integrasi Layanan Publik dan Pemerintahan, layanan Keamanan Informasi e-Government, Layanan Sistem Komunikasi Intra Pemerintah

e. Bidang pengelolaan data elektronik terdiri atas:

- 1) Seksi kompilasi dan integrasi data. Seksi Kompilasi dan Integrasi Data mempunyai tugas menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan layanan TIK, layanan pengembangan intranet dan penggunaan akses internet serta layanan pengembangan dan pengelolaan aplikasi generik, spesifik dan suplemen yang terintegrasi, layanan manajemen data informasi e-Government dan integrasi layanan publik dan pemerintahan.
- 2) Seksi statistik. Seksi Statistik mempunyai tugas menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan data statistik.
- 3) Seksi penyajian informasi. Seksi Penyajian Informasi mempunyai tugas melakukan menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan layanan e-Government dan layanan sistem komunikasi intra pemerintah.

f. Bidang persandian

Bidang Persandian mempunyai tugas menyusun dan melaksanakan perumusan kebijakan penyelenggaraan persandian untuk pengamanan informasi. Bidang persandian terdiri atas :

- 1) Seksi tata kelola persandian. Seksi Tata Kelola Persandian mempunyai tugas menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan tata kelola persandian dalam rangka penjaminan keamanan informasi di lingkungan Pemerintah Kota Makassar.
- 2) Seksi operasional pengamanan persandian. Seksi Operasional Pengamanan Persandian mempunyai tugas menyiapkan bahan perumusan dan

pelaksanaan kebijakan operasional pengamanan persandian di lingkungan Pemerintah Kota Makassar.

- 3) Seksi pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan persandian Seksi Pengawasan Dan Evaluasi Penyelenggaraan Persandian mempunyai tugas menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan persandian.

B. Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Komunikasi Dan Informatika

Kota Makassar

1. Tugas Pokok

Tanggung jawab utama Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar adalah melaksanakan tugas teknis operasional tertentu atau tugas teknis penunjang pelayanan di bidang pengelolaan tugas teknis di bidang komunikasi dan informasi informatika sesuai dengan pedoman teknis yang ditetapkan oleh kepala dinas.

Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas membantu Walikota dalam urusan Administrasi Pemerintahan di Bidang Komunikasi dan Informatika sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Walikota Makassar Nomor 97 Tahun 2016.

2. Fungsi

Dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana dimaksud pada ayat

(1), Dinas Komunikasi dan Informatika menyelenggarakan tugas:

- a. Membuat pedoman untuk melaksanakan urusan pemerintahan di lapangan komunikasi dan informatika

- b. Menerapkan kebijakan Urusan Pemerintahan di bidang ini
- c. Menerapkan prosedur penilaian dan pelaporan pada bidang Komunikasi dan Informatika Urusan Pemerintahan
- d. Melaksanakan pengelolaan informatika dan komunikasi Departemen Urusan Pemerintahan;
- e. Memberikan pembinaan, pengorganisasian, pengawasan, dan pengawasan terhadap rencana dan kegiatan komunikasi dan informatika
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sehubungan dengan tanggung jawab dan peranannya.

Berdasarkan tugas dan fungsi Dinas Komunikasi Dan Informatika kota makassar sesuai yang dimaksud pada ayat (1) Dinas Komunikasi Dan Informasi sebagai berikut;

- 1) Membuat dan melaksanakan kebijakan komunikasi dan informasi;
- 2) Membuat dan melaksanakan visi dan misi pelayanan;
- 3) Membuat dan mengawasi pelaksanaan program dan kegiatan di bidang komunikasi publik, pengolahan data elektronik, dan pengkodean, serta sekretariat, aplikasi, dan informatika;
- 4) Membuat rencana kerja dan anggaran, serta dokumen pelaksanaan anggaran (DPA/DPPA), indikator kinerja utama (IKU), dan perjanjian kinerja pelayanan (PK); menjadi ketakutan negara dan Tugas Bantuan yang ditujukan kepada negara

- 5) Mengatur dan membuat persediaan yang disiapkan untuk pengaturan Laporan Pertanggungjawaban, Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ), dan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD) 47–57 Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Kota (SAKIP) dan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP), serta format pelaporan tambahan yang spesifik untuk bidang usahanya;
- 6) Menyelenggarakan pembinaan dan peningkatan kemampuan dan pengelolaan organisasi;
- 7) Membuat layanan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)/Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP).
- 8) Melaksanakan pengendalian dan perencanaan teknis operasional di bidang informasi dan komunikasi publik, bidang aplikasi dan informatika, serta bidang pengolahan dan pengkodean data elektronik.
- 9) Melakukan perencanaan teknis operasional dan mengawasi pengelolaan keuangan, personalia, dan properti di bidang yang menjadi kewenangannya
- 10) Membantu pemerintah kota dan provinsi dalam melaksanakan tugas yang menjadi kewenangannya
- 11) Menilai pelaksanaan tugas dan mengidentifikasi permasalahan yang timbul selama melaksanakan tugas dan mencari alternatif pemecahannya;

- 12) Mempelajari, memahami, dan mengamalkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan bidang tugasnya sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas
- 13) Menawarkan nasihat dan pertimbangan teknis kepada pimpinan;
- 14) Berkoordinasi dengan instansi terkait lainnya sesuai dengan parameter penugasannya
- 15) Membina, membagi tugas, memberi petunjuk, menilai dan mengevaluasi hasil kerja bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 16) Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas kepada walikota melalui Sekretaris Daerah;
- 17) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh walikota.

C. Rencana Tata Kelola

Ibu Kota Provinsi Sulawesi Selatan adalah Kota Makassar. Sebelumnya dikenal sebagai Kotamadya Ujung Pandang, kota ini saat ini dianggap sebagai salah satu kota metropolitan dan kota metropolitan terbesar di Indonesia timur. baik dari segi pertumbuhan maupun jumlah penduduk, mengingat beragamnya suku bangsa yang tinggal di kota metropolitan ini. Kota ini merupakan rumah bagi suku Makassar, Bugis, Toraja, Mandar, Jawa, dan Cina.

Dikenal dengan nama lain Kota Anging Mammiri, Kota Makassar berpenduduk 1.371.904 jiwa dan memiliki luas wilayah 175,77 km². Secara

administratif terbagi menjadi 143 kecamatan dan 14 kelurahan. Kota Terletak di tengah kepulauan Indonesia, Makassar adalah ibu kota provinsi Provinsi Sulawesi Selatan. Kota ini mempunyai posisi penting sebagai pusat industri, ruang keluarga atau "ruang keluarga" di Indonesia Timur, dan fokus pembangunan.

Pertumbuhan penduduk yang tidak terkendali menimbulkan berbagai permasalahan yang memerlukan perhatian segera. Seiring dengan kemajuan teknologi, semakin besar potensi untuk mendorong Kota Makassar mencari solusi mutakhir terhadap isu utama pendanaan infrastruktur dan kemajuan teknologi informasi.

Pesatnya pembangunan dan pertambahan jumlah penduduk di suatu kota makassar merupakan permasalahan lain yang harus diatasi sehingga memerlukan penggunaan manajemen perencanaan kota yang sesuai dengan harapan masyarakat. Ini Mendesak pemerintah kota makassar untuk menggunakan konsep Smart Governance sebagai sarana memajukan pelayanan di kota makassar. Smart Governance adalah tempat di mana permasalahan sumber daya diterapkan dan diselesaikan untuk meningkatkan keamanan, kenyamanan, efisiensi, dan keberlanjutan (*sustainable*), Pemerintah kota harus memberikan dukungan dan dedikasi sepenuh hati pada proses transformasi ini.

Dalam meningkatkan kualitas pada sistem pemerintahan, perlunya ada perubahan sistem pada sistem pemerintahan. Salah satu upaya yang dilakukan ialah dengan menerapkan teknologi pada sistem pemerintahan. Smart governance adalah salah satu indikator dari smart city, smart governance adalah indikator yang berfokus pada pengaturan pemerintahan. Hal tersebut bertujuan agar terbentuknya pemerintahan yang transparansi kepada masyarakat, kejujuran, dan adil. Dengan target tersebut diperlunya partisipasi dari masyarakat dan pemerintah. Dalam perancangan smart city komponen yang paling penting dan diutamakan ialah smart governance. Telah banyak daerah di Indonesia yang menerapkan konsep smart governance. Hal ini terjadi dikarenakan adanya perpres yang membahas tentang smart governance atau sistem pemerintahan berbasis elektronik. Perpres tersebut terdapat pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Sebagai Smart Local, Kota Makassar merupakan anggota dari inisiatif masyarakat global yang dijalankan oleh pemerintah daerah. Program ini memerlukan penerapan kearifan asli Makassar, khususnya Sombere (keramahan), yang tidak bisa dilakukan sendirian. Sesuai dengan semangat Sombere, komunikasi antara pemerintah dan masyarakat menjadi lebih akrab, persatuan semakin meningkat, daya tanggap meningkat dengan improvisasi, inisiatif, dan keinginan untuk menemukan solusi cepat terhadap berbagai permasalahan; solusi inovatif dan mudah beradaptasi ini menggabungkan isyarat verbal dan nonverbal yang menyampaikan

kecerdasan, kemuliaan, karakter tinggi, dan sopan santun. Oleh karena itu, memadukan pelayanan publik dengan *sombere (attitude)* merupakan ide baru dari sudut pandang yang segar.

Ide di balik Smart Governance adalah untuk mengubah perspektif masyarakat dari tradisional ke digital. Salah satu kendala utama yang harus diatasi adalah perlunya mengubah cara hidup masyarakat tradisional menjadi masyarakat yang paham digital. Jika Makassar berkembang menjadi smart city, maka masyarakat perlu mewaspadaikan daya cipta. seperti membiasakan diri memanfaatkan layanan jejaring sosial birokrasi dan layanan kesehatan digital. Karena teknologi membentuk kebudayaan, gagasan bahwa budaya adalah yang utama tidak boleh dibalik. Namun teknologi akan menciptakan budaya, kepribadian baru, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, membangun pelayanan dan karakter publik menjadi penting, meskipun setiap komunitas mempunyai permasalahan yang unik.

Smart City bisa dikatakan sebagai suatu upaya yang dilakukan dalam mengembangkan sistem pemerintahan yang efektif, efisien dan transparan dengan mengoptimalkan penggunaan sistem teknologi informasi.

Oleh karena itu Kota Makassar sebagai ibukota dari provinsi Sulawesi Selatan dengan tingkat pertumbuhan perkotaan yang cukup pesat mengakibatkan kota menghadapi berbagai tantangan baru yang perlu diatasi sehingga membuat pemerintah melakukan berbagai inovasi sebagai bentuk

mengintegrasikan beragam pelayanan kepada masyarakat dengan melalui program smart city tersebut. Dengan hadirnya Dinas Komunikasi dan Informatika di kota metropolitan ini diharapkan mampu membawa perubahan bagi kota Makassar terkhusus di bidang komunikasi dan informasi. Sebagai bentuk pelayanan smart governance Dinas Komunikasi dan Informatika dapat dilihat pada pelayanan *Dottoro Ta (home care)* berbasis telemedicine, smart card sebagai kartu multi fungsi, Makassar studentsmart card.

Hasil wawancara dengan bapak Nasaruddin selaku tenaga ahli development diskominfo kota makassar, beliau mengungkapkan sebagai berikut;

“berbicara mengenai smart city itu enam poin, salah satunya itu adalah Smart Governance, pada dasarnya konsep Smart Governance ini muncul karena tingginya angka pertumbuhan penduduk disertai dengan tuntutan yang tinggi dari kalangan masyarakat dengan menyikapi berbagai macam permasalahan yang sedang terjadi di dalam kota terutama dalam hal pelayanan publik. Sehingga konsep Smart Governance ini dijadikan sebagai strategi demi kemajuan kota dalam menyikapi berbagai permasalahan. Oleh karena itu pemerintah berusaha melakukan berbagai macam inovasi dalam hal untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dikalangan masyarakat. Dengan di implementasikannya konsep Smart Governance ini diharapkan dapat menjadi sebuah solusi dalam mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada didalam pemerintah Kota Makassar”

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Smart Governance adalah agenda prioritas pemerintah kota Makassar sebagai respon konseptual dan praktis terhadap berbagai permasalahan kota Makassar yang semakin mengkhawatirkan. Melalui smart Governance

tujuan-tujuan pembangunan kota Makassar yang berkelanjutan dapat dicapai secara sistematis.

Hasil wawancara dengan ibu arni selaku pengguna layanan yang di sediakan oleh diskominfo Kota Makassar, beliau mengungkapkan sebagai berikut ;

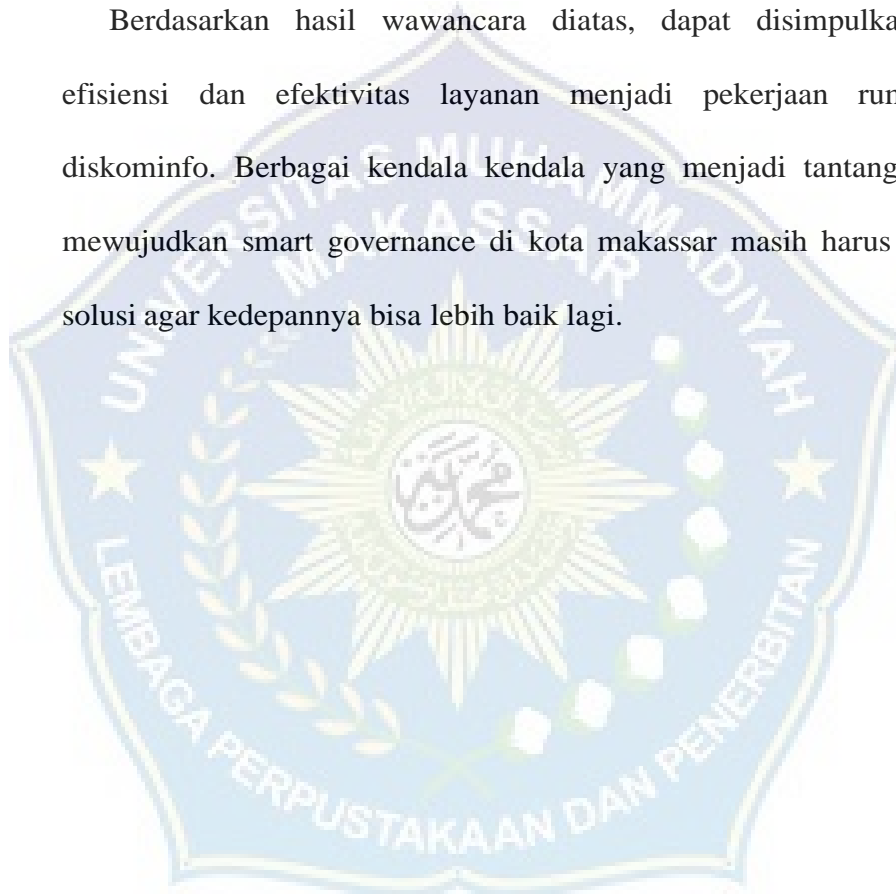
“ saya menghargai adanya berbagai saluran komunikasi yang disediakan, seperti situs web, aplikasi model, dan pusat layanan informasi. Namun, seringkali saya mengalami kesulitan dalam mengakses informasi yang saya butuhkan, terutama ketika situs web tidak memuat dengan baik atau aplikasi mengalami kendala teknis”

Berdasarkan wawancara diatas peneliti menyimpulkan pengguna menghargai keberagaman saluran komunikasi yang disediakan oleh dinas komunikasi dan informatika, seperti situs web, aplikasi mobile, dan pusat layanan informasi. Namun, mereka sering mengalami kesulitan dalam mengakses informasi yang diperlukan, terutama disebabkan oleh masalah teknis seperti situs web yang tidak memuat dengan baik atau aplikasi yang mengalami kendala. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun saluran komunikasi yang ada sudah cukup beragam, ada kebutuhan mendesak untuk memperbaiki performa teknis dan keandalan dari platform-platform tersebut guna meningkatkan pengalaman pengguna dan memastikan akses informasi yang lebih lancar dan efektif.

Hasil wawancara dengan ibu ismawaty selaku plt kepala dinas komunikasi dan informatika kota makassar, beliau mengungkapkan sebagai berikut;

“ Berdasarkan evaluasi terakhir masih terdapat beberapa kendala dalam mengoptimalkan atau memperbaiki performa teknis dari platform-platform yang digunakan oleh dinas kita. Dalam upaya untuk meningkatkan pengalaman pengguna layana di Kota Makassar, kita menghadapi beberapa hambatan utama. Kendala-kendala ini termasuk keterbatasan infrastuktur teknis, kurangnya sumber daya manusia yang terampil, serta berbagai faktor lain yang mempengaruhi efisiensi dan efektivitas layanan. Kita perlu mengidentifikasi dan mengatasi kendala-kendala ini dengan strategi yang tepat agar dapat memastikan layanan yang lebih baik dan efisien bagi masyarakat”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa efisiensi dan efektivitas layanan menjadi pekerjaan rumah bagi diskominfo. Berbagai kendala kendala yang menjadi tantangan dalam mewujudkan smart governance di kota makassar masih harus dicarikan solusi agar kedepannya bisa lebih baik lagi.



D. Tata Kelola Organisasi

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) adalah salah satu lembaga pemerintahan di Indonesia yang memiliki peran strategis dalam mengelola teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK). Tata kelola organisasi Diskominfo menjadi krusial karena mempengaruhi efisiensi, efektivitas, dan transparansi dalam penyelenggaraan berbagai layanan publik terkait informasi dan teknologi.

Tata kelola organisasi Diskominfo meliputi beberapa aspek penting yang perlu diperhatikan untuk memastikan lembaga ini dapat berfungsi optimal. Pertama adalah struktur organisasi yang jelas dan terdefinisi dengan baik. Diskominfo biasanya memiliki unit atau bagian yang mengurus berbagai bidang seperti media informasi, komunikasi pemerintahan, keamanan cyber, pengelolaan data, dan pengembangan teknologi informasi. Struktur yang terorganisir dengan baik membantu dalam penugasan tugas dan tanggung jawab yang sesuai dengan keahlian dan fungsi masing-masing unit.

Kedua, pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten dan berkualitas tinggi menjadi kunci dalam tata kelola organisasi Diskominfo. SDM yang handal diperlukan dalam menghadapi tantangan kompleks dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi yang terus berkembang. Selain itu, pelatihan dan pengembangan karyawan untuk

menjaga kecakapan dalam menghadapi perubahan teknologi juga menjadi bagian integral dari tata kelola SDM yang efektif.

Aspek ketiga dari tata kelola organisasi Diskominfo adalah penggunaan teknologi informasi yang canggih dan aman. Sebagai lembaga yang mengurus informasi dan komunikasi, Diskominfo harus menjaga keamanan dan integritas data yang dikelolanya. Penggunaan sistem informasi yang terintegrasi membantu dalam meningkatkan efisiensi operasional serta memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Transparansi dan akuntabilitas adalah prinsip keempat dalam tata kelola organisasi Diskominfo. Keterbukaan dalam pengambilan keputusan, penggunaan anggaran, serta pelaksanaan program dan proyek merupakan hal yang sangat penting. Masyarakat memiliki hak untuk mengetahui bagaimana sumber daya publik digunakan dan hasilnya bagi kemajuan teknologi informasi dan komunikasi di daerah mereka.

Kelima, kolaborasi dan kemitraan dengan berbagai pihak, termasuk sektor swasta, akademisi, dan masyarakat sipil, juga perlu ditekankan dalam tata kelola organisasi Diskominfo. Kerjasama ini dapat memperluas jangkauan layanan, meningkatkan inovasi, dan memastikan bahwa kebutuhan masyarakat akan informasi dan teknologi terpenuhi secara efektif.

Tata kelola organisasi Diskominfo yang efektif juga harus mampu menghadapi tantangan dan perubahan yang cepat dalam era digital saat ini. Perkembangan teknologi informasi yang pesat menuntut Diskominfo untuk selalu adaptif dan responsif terhadap perubahan lingkungan serta kebutuhan masyarakat dalam hal informasi dan komunikasi.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, Diskominfo dapat memainkan peran yang lebih proaktif dalam mendukung transformasi digital di berbagai sektor, meningkatkan pelayanan publik, serta memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada masyarakat adalah akurat, terpercaya, dan dapat diakses dengan mudah. Sehingga, tata kelola organisasi Diskominfo bukan hanya tentang bagaimana mengelola organisasi secara efisien, tetapi juga bagaimana memberikan nilai tambah yang signifikan bagi masyarakat dalam era digital ini.

Dalam wawancara dengan bapak Nasaruddin selaku tenaga ahli tenaga development diskominfo kota makassar, beliau mengungkapkan sebagai berikut;

“Jadi kami sendiri itu sangat fokus pada tata kelola organisasi dinas komunikasi dan informatika, dengan membagi divisi kerja pada setiap ahlinya kami mendorong tercapainya tata kelola organisasi dengan mengedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsif. Karena kami sadari betul dalam mewujudkan tata kelola organisasi yang bisa menunjang program besar pemerintah kota makassar yaitu smart city, kami akan terus berusaha untuk membuat inovasi dan memaksimalkan layanan kepada masyarakat Kota Makassar”

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Makassar sangat berfokus pada

pengembangan tata kelola organisasi. Mereka mengutamakan pembagian tugas yang terdefinisi dengan baik dan tepat di antara para ahli untuk memastikan pencapaian tata kelola yang baik, yang didasarkan pada prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsif. bahwa Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Makassar menyadari pentingnya sebuah tata kelola organisasi yang efektif dalam mendukung program besar pemerintah kota Makassar, yaitu program Smart City.

Mereka berkomitmen untuk terus berinovasi dan meningkatkan layanan kepada masyarakat kota Makassar. Inovasi di sini mencakup upaya untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara maksimal guna meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik. Dengan pendekatan yang proaktif dan kesadaran akan tantangan dalam mewujudkan visi Smart Governance, Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Makassar bertekad untuk memastikan bahwa setiap langkah yang diambil mendukung visi besar tersebut.

Secara keseluruhan, mereka tidak hanya berfokus pada pengembangan infrastruktur teknologi, tetapi juga pada penguatan struktur organisasi dan budaya kerja yang mendukung transparansi dan akuntabilitas. Semua ini dilakukan dengan tujuan akhir yang jelas, yaitu memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat Makassar melalui inovasi dan efisiensi dalam tata kelola pemerintahan.

Dalam wawancara dengan ibu nurbidah masyarakat yang menggunakan pelayanan diskominfo kota makassar, beliau mengatakan

sebagai berikut ;

“saya ingin menyampaikan bahwa pelayanan di Diskominfo Kota Makassar bisa ditingkatkan lagi. Waktu saya urus surat kemarin, prosesnya cukup lama dan saya harus bolak-balik ke kantor karena ada beberapa berkas yang perlu dilengkapi. Saya berharap kedepannya Diskominfo bisa memberikan pelayanan yang lebih cepat dan ramah kepada masyarakat, karena kita sangat membutuhkan pelayanan yang efisien dari pemerintah.”

Pengguna layanan Diskominfo Kota Makassar menyampaikan keluhan terkait pelayanan yang dirasakan kurang maksimal dengan bahasa yang sopan dan netral, serta memberikan saran untuk perbaikan di masa mendatang. Pengguna merasakan bahwa proses pengurusan surat di Diskominfo Kota Makassar memakan waktu yang cukup lama dan harus bolak-balik ke kantor karena beberapa berkas perlu dilengkapi, meskipun menurutnya berkas tersebut sudah disiapkan dari awal. Selain itu, pengguna menyebutkan bahwa pelayanan kurang ramah, menunjukkan ada ruang untuk peningkatan dalam interaksi antar pegawai dan masyarakat. Pengguna berharap agar pelayanan bisa lebih cepat, lebih ramah, dan lebih efisien, mencerminkan kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan layanan publik yang baik dan cepat. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, Diskominfo bisa mempertimbangkan langkah-langkah seperti evaluasi proses administrasi untuk mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan yang menyebabkan proses menjadi lama, memberikan pelatihan kepada pegawai tentang pelayanan prima dan komunikasi yang ramah, serta memanfaatkan teknologi untuk mempercepat proses administrasi dan mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor. Dengan mengimplementasikan rekomendasi ini, Diskominfo Kota Makassar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih baik.

Hasil wawancara dengan bu ayu selaku staf di kantor diskominfo,

beliau mengatakan sebagai berikut :

“Sebagai perwakilan dari Diskominfo Kota Makassar, kami menghargai masukan yang diberikan oleh masyarakat terkait pelayanan kami. Kami menyadari bahwa masih ada kekurangan dalam proses pengurusan surat yang memerlukan waktu lebih lama dan terkadang mengharuskan masyarakat untuk bolak-balik ke kantor karena kelengkapan berkas. Kami juga memohon maaf jika ada pengalaman yang kurang ramah dari staf kami. Diskominfo berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan evaluasi proses administrasi guna mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan yang ada, memberikan pelatihan kepada pegawai untuk meningkatkan pelayanan prima dan komunikasi yang ramah, serta memanfaatkan teknologi untuk mempercepat proses administrasi dan mengurangi kebutuhan masyarakat untuk datang langsung ke kantor. Kami berharap, dengan langkah-langkah ini, Diskominfo Kota Makassar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, cepat, dan efisien sesuai harapan masyarakat”

Pernyataan dari perwakilan Diskominfo Kota Makassar menunjukkan sikap yang responsif dan proaktif terhadap masukan dari masyarakat mengenai pelayanan mereka. Diskominfo mengakui adanya kekurangan dalam proses pengurusan surat yang memerlukan waktu lebih lama dan seringkali mengharuskan masyarakat untuk bolak-balik ke kantor karena kelengkapan berkas. Mereka juga meminta maaf atas pengalaman kurang ramah yang mungkin dialami oleh masyarakat. Komitmen Diskominfo untuk memperbaiki kualitas pelayanan ditunjukkan melalui rencana untuk melakukan evaluasi proses administrasi, memberikan pelatihan kepada pegawai untuk meningkatkan pelayanan prima dan komunikasi yang ramah, serta memanfaatkan teknologi untuk mempercepat proses administrasi dan mengurangi kebutuhan masyarakat untuk datang langsung ke kantor. Langkah-langkah ini diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik, cepat, dan efisien, serta menunjukkan dedikasi Diskominfo dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik.

E. Tata Kelola TIK

Berkembangnya teknologi informasi saat ini menjadi bagian yang sangat penting di berbagai bidang dalam mendukung proses kegiatan yang di jalani pada bidangnya masing-masing. Perkembangan teknologi informasi tersebut merupakan wujud dari berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang berhubungan dengan pengolahan, penyimpanan, penyebaran dan penyajian informasi. Hal ini diperkuat oleh penggunaan komputer pada kegiatan operasional untuk menyediakan dan menyajikan informasi dengan cepat dan tepat untuk mendukung efisiensi pelayanan publik serta digunakan untuk mengembangkan, mendukung, dan memaksimalkan sistem pada manajemen untuk pengambilan keputusan yang bersifat operasional ataupun strategis.

Pada suatu organisasi pemerintahan, penggunaan teknologi informasi sangat diperlukan untuk dapat memaksimalkan layanan kepada masyarakat dengan melakukan berbagai macam cara termasuk melakukan inovasi-inovasi, efektifitas dan efisiensi dalam menarik minat masyarakat. Pada hampir semua instansi pemerintahan telah menggunakan system sebagai penunjang kinerja dan proses pelayanan mereka, system tersebut tidak terlepas dari segala aktifitas yang mereka lakukan. Pentingnya peranan teknologi yang digunakan oleh pemerintah untuk memaksimalkan pelayanan publik mendorong pemerintah salah satunya Diskominfo untuk membuat beberapa inovasi dalam pelayanan mereka.

Selain itu pentingnya tata kelola pada sistem teknologi informasi pada instansi pemerintahan menjadi kebutuhan utama dalam melakukan kegiatan dan proses pelaksanaan program pemerintah. Kebutuhan manajemen dan tata kelola pada sistem teknologi informasi ditujukan untuk mengoptimalkan pelayanan publik. Dari hal tersebut, maka diperlukan kebijakan dan prosedur tata kelola dalam sistem yang di kemas menjadi kerangka kerja model untuk pengelolaan teknologi informasi.

Dalam wawancara bersama ibu Ayu salah satu staf Diskominfo Kota Makassar;

“Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar bertanggung jawab dalam tata kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Kami memastikan infrastruktur TIK terintegrasi dan terjangkau bagi masyarakat seperti CC TV yang sudah tersebar di hampir semua ruas jalan utama kota Makassar dan juga tersebar di hampir semua kecamatan di kota Makassar. Saat ini, jumlah CCTV lalu lintas sebanyak 230 titik, CCTV Lorong Wisata 1815 titik, dan WiFi publik 40 titik yang terus bertambah seiring proses pemasangan,” sebutnya. Selain itu Diskominfo Makassar mengembangkan layanan digital seperti Call center 112, Solata.Boss dan beberapa inovasi lainnya untuk efisiensi pelayanan pemerintahan dan pelayanan publik yang lebih baik. Kami juga mengadakan pelatihan TIK secara berkala untuk meningkatkan literasi digital di kalangan warga. Melalui kebijakan transparansi dan keamanan data, Diskominfo Makassar memastikan informasi publik dapat diakses dengan mudah dan aman. Dengan upaya ini, Kota Makassar terus bergerak maju dalam era digital untuk kesejahteraan dan kemajuan bersama”

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Makassar memiliki peran krusial dalam pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), bertujuan untuk mendukung kemajuan kota dalam era digital. Diskominfo

tidak hanya bertugas memastikan infrastruktur TIK yang terintegrasi dan terjangkau, tetapi juga menghadirkan inovasi layanan digital yang signifikan bagi masyarakat.

Salah satu pencapaian utama Diskominfo adalah instalasi sistem Closed Circuit Television (CCTV) yang meliputi hampir semua ruas jalan utama dan kecamatan di Kota Makassar. Ini bukan hanya memperkuat keamanan, tetapi juga memfasilitasi pengawasan yang lebih efektif bagi pemerintah daerah. Selain itu, layanan seperti Call Center 112 dan Solata.Boss menjadi bukti komitmen Diskominfo dalam meningkatkan efisiensi administrasi dan pelayanan publik.

Diskominfo Makassar juga aktif mengadakan pelatihan TIK secara berkala, membantu meningkatkan literasi digital di kalangan warga. Keberhasilan ini didukung oleh kebijakan transparansi dan keamanan data, memastikan bahwa informasi publik dapat diakses dengan mudah dan aman oleh semua pihak.

Dengan semua upaya ini, Kota Makassar menunjukkan komitmennya dalam menghadapi tantangan globalisasi digital. Diskominfo Makassar bukan hanya menjadi pengelola TIK yang efektif, tetapi juga motor penggerak kesejahteraan dan kemajuan bersama bagi seluruh masyarakat kota makassar.

Selain itu ibu Ayu juga menambahkan tentang sitem keamana data yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Makassar, sebagai berikut;

“Untuk masalah keamanan data, upaya kita itu tentu saja dengan memonitoring 24 jam dan juga ada fire word untuk menangani serangan dan kemudian kita ada monitoring juga bagaimana serangan-serangan yang masuk itu seperti apa dan penanganannya langsung kita berhubungan dengan monitoring security, ada yang menangani ketika terlihat ada cela diserahkan ke tim engginering untuk menutup celahnya, jadi seperti itu”

Dalam wawancara tersebut terkait dengan keamanan data TIK, Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Makassar menegaskan komitmennya terhadap perlindungan data dengan pendekatan yang terstruktur dan responsif. Mereka menyatakan bahwa strategi utama mereka adalah memantau sistem secara intensif selama 24 jam dengan dukungan dari firewall untuk menghadapi potensi serangan. Selain itu, mereka juga mempertimbangkan bagaimana serangan yang masuk diklasifikasikan dan ditangani secara langsung oleh tim keamanan. Proses ini melibatkan koordinasi langsung antara tim monitoring keamanan dan tim teknik untuk menutup setiap celah yang teridentifikasi dalam waktu yang cepat.

Pentingnya respons yang cepat terhadap serangan dibahas, dengan setiap indikasi celah keamanan langsung diteruskan ke tim engineering untuk perbaikan segera. Pendekatan ini mencerminkan komitmen Diskominfo kata makassar untuk menjaga integritas dan keamanan data masyarakat serta operasional mereka.

Dengan integrasi yang kuat antara pemantauan real-time, firewall yang efektif, dan koordinasi tim yang efisien, Diskominfo kota makassar menunjukkan bahwa mereka serius dalam menghadapi ancaman keamanan digital. Pendekatan ini tidak hanya mengutamakan deteksi dini dan respons

cepat, tetapi juga perbaikan sistem secara proaktif untuk meminimalkan risiko keamanan secara keseluruhan.

Dalam wawancara dengan yuni sebagai mahasiswa yang berkuliah di kota Makassar adalah sebagai berikut ;

“ Sebagai warga kota Makassar, kami merasa penambahan CCTV di jalan-jalan kota sangat diperlukan. Masih banyak titik yang belum terpantau dengan baik, sehingga keamanan dan ketertiban belum sepenuhnya terjamin. Saya berharap dengan adanya lebih banyak CCTV, angka kriminalitas dapat ditekan, kecelakaan lalu lintas bisa lebih cepat ditangani, dan pelanggaran aturan lalu lintas dapat diminimalisir. Langkah sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang lebih aman dan nyaman bagi seluruh masyarakat.”

Dalam wawancara diatas, masyarakat melihat CCTV sebagai alat yang efektif untuk meningkatkan keamanan, menekan angka kriminalitas, mempercepat penanganan kecelakaan serta mengurangi pelanggaran lalu lintas. Dalam proses mewujudkan penambahan CCTV di jalan-jalan Kota Makassar beberapa hambatan mungkin akan muncul. Pertama, keterbatasan anggaran pemerintah daerah bisa menjadi kendala, mengingat biaya pemasangan dan pemeliharaan CCTV yang cukup tinggi.

F. Tata Kelola Arsitektur

Pembangunan lebih lanjut dapat diartikan sebagai suatu proses perubahan yang lebih baik ke arah itu melalui upaya-upaya yang terencana, atau sebagai pertumbuhan atau perubahan suatu usaha atau rangkaian perusahaan yang direncanakan dan dilakukan secara sadar oleh suatu bangsa, negara, dan pemerintah menuju modernitas dalam rangka pembangunan nasional. Pembangunan, kemudian, mengacu pada tindakan

yang disengaja yang diambil oleh pemerintah untuk membangun atau meningkatkan sistem layanan yang mencakup produk dan layanan.

Sarana dan prasarana fisik, atau segala sesuatu yang menjadi sarana utama penunjang terlaksananya suatu proses, kurang tepat jika disebut sebagai satu-satunya kegiatan pelayanan publik. Selain itu, infrastruktur merupakan komponen kunci yang mendorong pembangunan dan kemajuan ekonomi. Infrastruktur ini berperan penting dalam menjamin keberhasilan dan efisiensi penyelenggaraan sistem pelayanan publik.

Dengan demikian, dapat kita pahami bahwa pembangunan prasarana dan sarana umum merupakan suatu usaha atau rangkaian usaha yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas.

Dalam wawancara bersama hafis selaku warga di kota Makassar, beliau berpendapat ;

“saya sering menemukan kesulitan ketika mencoba mengakses situs-situs pemerintahan, terutama karena seringnya terjadi masalah teknis pada website tersebut. Banyak warga yang merasa frustrasi ketika mencoba mendapatkan informasi penting atau melakukan layanan online, namun terkendala karena situs yang lambat, tidak responsif, atau bahkan tidak bisa di akses sama sekali. Kondisi ini menghambat kelancaran pelayanan publik yang seharusnya semakin mudah di akses secara digital. Masyarakat berharap pemerintah dapat segera mengatasi masalah ini, agar akses terhadap layanan publik online menjadi lancar, efisien, dan dapat diandalkan kapanpun diperlukan.”

Dalam penyelenggaraan pemerintahan berbasis pada smart governance sangat bergantung pada infrastruktur teknologi. Bagi infrastruktur TIK seperti wifi dan hotspot adalah landasan pembangunan kota pintar. Mengembangkan infrastruktur TIK sangat penting untuk mengembangkan Smart Governance. Pembangunan infrastruktur dipengaruhi oleh sejumlah variabel yang mempengaruhi ketersediaan dan kinerjanya.

Dalam wawancara dengan bapak Nasaruddin selaku tenaga ahli development Diskominfo Kota Makassar, beliau mengungkapkan sebagai berikut;

“Infrastruktur fisik penunjang yang kami miliki sekarang itu seperti CC TV, server pusat data, kemudian arsitektur jaringan, aplikasi. Dan untuk sekarang kebutuhan pada infrastrukturnya adalah peningkatan jumlah CC TV, contohnya kami dalam memanfaatkan infrastrukturnya seperti ini. misalnya ada pencurian itu semua bisa di handle, kemudian ini juga terkoneksi ke CC TV kota dan CC TV lorong, nah ini CC TV juga terpantau, ada kemacetan juga bisa dilihat langsung disitu, jadi terkoneksi, dan setelah mendatkan aduanya akan langsung di teruskan ke ke masing-masing OPD terkait untuk dilakukan penanganan ke masyarakat, jadi seperti itu alurnya”

Berdasarkan temuan kutipan wawancara di atas, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar telah menerapkan penemuan baru sebagai bagian dari program yang kini sedang dikembangkan. infrastruktur yang menghubungkan CCTV pemerintah daerah Makassar, yang berfungsi sebagai pusat data informasi kota dan pusat pemantauan masalah keselamatan dan keamanan. *Operation Room* adalah bagian dari infrastruktur ini. Selain itu, proses pelayanan dapat kita selesaikan secara

online dengan terhubung langsung melalui aplikasi, sehingga memudahkan dalam menyelesaikan interaksi dalam bentuk proses pelayanan.

Informasi menunjukkan bahwa meskipun upaya pemerintah dalam bidang ini telah berhasil sejauh ini, pembangunan infrastruktur masih diperlukan. Program Smart Governance dapat dilihat di *War Room* yang menghubungkan kamera CCTV milik pemerintah kota Makassar yang tersebar di berbagai titik di layar monitor. Dengan begitu, potensi kota Makassar bisa terpantau secara real time dengan menggunakan sistem big data yang kami bangun. Saat ini, CCTV digunakan lebih dari sekadar memantau pergerakan barang tertentu oleh penegak hukum dan lembaga terkait keamanan lainnya. Protokol internet, atau IP tertanam, CCTV semakin di butuhkan dalam setiap lini kehidupan masyarakat kota Makassar seperti pada, transportasi, bantuan bencana, lingkungan, ilmu pengetahuan, dan kesehatan, berkat sensor pada kamera video. Data rekaman CCTV dapat dimanfaatkan oleh pemerintah lapangan untuk berbagai keperluan, antara lain evaluasi kinerja, kedisiplinan pegawai, pemantauan potensi penerimaan pajak bangunan dan iklan, pengawasan daerah rawan bencana sosial, pemantauan pembangunan gedung dan infrastruktur, pemantauan kinerja pelayanan publik, bahkan melakukan kesalahan terhadap data-data penting dalam pengambilan keputusan.

Informasi menunjukkan bahwa pemerintah telah mengambil langkah-langkah untuk memenuhi tugasnya di bidang ini, namun cakupan infrastruktur masih harus diperluas. Kamera CCTV Pemkot Makassar yang

tersebar di seluruh *War Room* (ruang bersama) disambungkan untuk menunjukkan potensi kota tersebut. Ini adalah salah satu contoh bagaimana layanan smart city ditampilkan. Dengan sistem big data yang telah ada sekarang, aktifitas di kota Makassar bisa disaksikan secara real time. Di wilayah Kota Makassar terdapat beragam CCTV yang terpasang yang masing-masing memiliki tipe dan spesifikasi berbeda. CCTV dapat terus menerus merekam gambar atau video dan memutar ulang data yang telah mereka kumpulkan. Adapun Kriteria dasar Penempatan CCTV di kota Makassar berdasarkan; tingkat kerawanan sosial, tingkat kemacetan lalu lintas, nilai asset pemerintah, dampak lingkungan, dan sebagainya. Berdasarkan kriteria tersebut CCTV Kota Makassar sudah ada di jalan provinsi, jalan kota, di bangunan aset pemerintah, lorong-lorong, tempat pengelolaan sampah, di bank sampah, dan sebagainya

Inovasi dengan pendekatan teknologi yang dilakukan Pemkot Makassar memudahkan kami melakukan proses integrasi sistem. Dengan konsep Smart Governance, pemerintahan daerah diharapkan dapat meningkatkan inovasi dan pembaharuan khususnya untuk pelayanan masyarakat yang berbasis teknologi informasi.

G. Capaian Strategis Smart Governance di Kota Makassar

Di Kota Makassar, keberhasilan Smart Governance telah menjadi tonggak penting dalam transformasi kota menjadi pusat modernisasi administrasi publik di Indonesia. Dengan visi yang kuat dan komitmen

untuk memanfaatkan teknologi informasi secara optimal, pemerintah setempat berhasil mengimplementasikan berbagai inovasi yang mengubah cara layanan publik dan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat.

Pertama-tama, Smart Governance di Makassar mengarah pada efisiensi administrasi yang signifikan. Penggunaan sistem manajemen data terintegrasi memungkinkan pemerintah kota untuk mengelola informasi dengan lebih efektif, mulai dari basis data penduduk hingga data infrastruktur. Hal ini tidak hanya mempercepat proses pengambilan keputusan tetapi juga meningkatkan akurasi dan transparansi dalam pelaksanaan kebijakan publik.

Selain itu, penerapan teknologi telah membawa dampak positif dalam penyediaan layanan publik. Melalui platform digital, warga Makassar kini dapat mengakses informasi dan mengurus berbagai keperluan administratif secara online, mengurangi birokrasi dan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan prosedur pemerintahan. Misalnya, layanan perizinan usaha yang sebelumnya memakan waktu berhari-hari kini dapat diselesaikan dalam hitungan jam.

Smart Governance juga telah menggalakkan partisipasi masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan. Berbagai aplikasi dan platform sosial memungkinkan warga untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, dan saran langsung kepada pemerintah kota. Ini tidak hanya meningkatkan keterlibatan publik tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan

masyarakat dalam menciptakan kebijakan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan lokal.

Dalam hal infrastruktur, Kota Makassar juga telah memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Penggunaan sistem transportasi pintar, misalnya, membantu dalam mengelola lalu lintas dan memastikan mobilitas yang lancar bagi warga. Selain itu, integrasi teknologi dalam manajemen energi dan utilitas kota telah mengurangi pemborosan dan memperbaiki pengelolaan sumber daya.

Keberhasilan Smart Governance di Kota Makassar tidak terlepas dari komitmen kuat pemerintah dan kolaborasi dengan sektor swasta serta akademisi dalam mengembangkan solusi inovatif. Program-program pelatihan dan pengembangan kapasitas juga telah meningkatkan kualitas sumber daya manusia di bidang teknologi informasi, sehingga memastikan keberlanjutan dan peningkatan sistem Smart Governance di masa depan.

Secara keseluruhan, implementasi Smart Governance di Kota Makassar telah membawa dampak yang positif dan signifikan dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat, mengurangi kesenjangan, dan mengoptimalkan sumber daya kota secara berkelanjutan. Dengan terus menerapkan prinsip-prinsip inovasi dan adaptasi teknologi, Kota Makassar tetap menjadi contoh inspiratif bagi kota-kota lain di Indonesia dalam menghadapi tantangan urbanisasi dan globalisasi di era digital ini.

Pada wawancara dengan salah satu staf Diskominfo Kota Makassar beliau mengatakan sebagai berikut;

“Kalau kita bicara lagi tentang smart city dan smart governance itu memang salah satu lining sektornya adalah diskominfo, jadi tugasnya kita itu bagaimana membantu menyiapkan pusat data, yang pertama pusat data itu, jadi semua sistem atau layanan pemerintah di masing-masing OPD itu terpusat oleh satu data yang di sediakan kominfo, itu tempatnya sama dengan war room dan call center 112, jadi satu tempat, jadi semua data dan semua aplikasi yang jalan disemua OPD itu di satu tempat atau pusat data”

Dalam wawancara tersebut, beliau mengungkapkan pentingnya konsep smart city dan smart governance dalam konteks pengembangan Kota Makassar. Salah satu komponen kunci dalam implementasi ini adalah Diskominfo, yang bertanggung jawab dalam menyediakan pusat data. Pusat data ini berfungsi sebagai tempat sentralisasi semua sistem dan layanan pemerintah dari setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Hal ini memungkinkan integrasi data dari berbagai OPD ke dalam satu platform yang dikelola oleh Diskominfo.

War room sebagai, di mana semua informasi dan aplikasi terpusat untuk mendukung pengambilan keputusan dan koordinasi yang efektif. Dengan adanya pusat data ini, pemerintah Kota Makassar bergerak menuju smart governance, di mana efisiensi dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi prioritas. Langkah ini juga diharapkan dapat meningkatkan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat serta memastikan bahwa semua layanan yang disediakan oleh OPD dapat diakses secara terpadu dan efisien.

Dengan demikian, implementasi pusat data oleh Diskominfo bukan hanya sekadar teknologi, tetapi juga langkah strategis untuk memperkuat fondasi smart city di Kota Makassar, memastikan bahwa inisiatif smart governance tidak hanya menjadi konsep tetapi benar-benar terwujud dalam pelayanan dan kehidupan sehari-hari warga kota.



BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

1. Kesimpulan dari skripsi ini menggambarkan pentingnya peran Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dalam mewujudkan konsep Smart Governance di Kota Makassar. Penelitian ini mengidentifikasi bahwa Diskominfo memainkan peran kunci dalam menyediakan infrastruktur teknologi informasi yang mendukung kebijakan Smart Governance. Melalui analisis yang mendalam terhadap strategi yang diterapkan oleh Diskominfo, seperti tata kelola organisasi dan tata kelola TIK yang empuni, penulis menemukan bahwa integrasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah memberikan kontribusi signifikan terhadap efisiensi, transparansi, partisipasi publik, untuk mencapai Smart Governance. Secara keseluruhan, skripsi ini menyimpulkan bahwa Diskominfo Makassar telah membuat kemajuan yang signifikan dalam mewujudkan Smart Governance, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan lebih lanjut.
2. Dalam konsep Smart Governance ini Dinas Komunikasi dan Informasi (DIKOMINFO) Kota Makassar sudah melakukan beberapa inovasi dalam rangka mewujudkan Makassar Smart Governance yaitu;
 - a) Operation room melalui CCTV. Operation room ini digunakan sebagai pusat informasi dan pemantauan.

- b) Call Center 112
- c) Home Care, Makassar Home Care yang lebih dikenal dengan istilah Dottoro ta`.

B. Saran

1. Pemerintah diharapkan lebih meningkatkan lagi pelayanan komunikasi dan informatika yang disebarluaskan melalui media dan teknologi terkini secara luas baik bagaimana memberikan masyarakat tentang smart governance itu sendiri.
2. Dibutuhkan penguatan dan peningkatan infrastruktur teknologi informasi, secara menyeluruh dalam segala aspek indikator smart governance yang tidak hanya menyentuh pusat kota dan sebagian masyarakat kota makassar.
3. Rekomendasi untuk masa depan termasuk peningkatan investasi dalam infrastruktur TIK, penguatan kebijakan data, dan pengembangan strategi komunikasi yang lebih inklusif untuk meningkatkan partisipasi publik dan mendukung visi Smart Governance yang berkelanjutan di Kota Makassar.
4. Untuk peneliti selanjutnya mulailah dengan meneliti literatur terkait Smart governance, termasuk konsep, teori, dan praktik. Lakukan analisis mendalam tentang kebijakan dan regulasi yang mendukung penerapan smart governance di Kota Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, A., Nawawi, J., & Syamsu, S. (2023). Analisis Smart Governance di Kota Makassar. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 285-303.
- Asaduzzaman, M. (2020). Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance. *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance*. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5>
- Christian, Albert Januar (2020) Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Guna Penguatan Usaha Mikro Kecil Menengah (Umkh) Yang Terdampak Pandemi Coronavirus Disease (Covid-19). Other thesis, Universitas Komputer Indonesia. <https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/3737/>
- Dea Andriyawan, 2021. Kota Bandung Masuk 50 Pemerintah Kota Pintar Dunia. *Bisnis.com*. [diakses 2024 Feb 24] <https://bandung.bisnis.com/read/20210401/549/1375427/kota-bandung-masuk-50-pemerintah-kota-pintar-dunia>
- Diskominfo. (2023). *Diskominfo Makassar Bangun Strategi Dan Inovasi Ciptakan Lingkungan Pemerintahan Yang baik*. Retrieved from Diskominfo Makassar : <https://diskominfo.makassarkota.go.id/diskominfo-makassar-bangun-strategi-dan-inovasi-ciptakan-lingkungan-pemerintahan-yang-baik/>
- Edi Surya Negara . (2021). *Smart Goverment*. Palembang: Pusat Penerbitan dan Percetakan Universitas Bina Darma Press (PPP-UBD Press) Palembang.
- HASTHI, Saputra and Budiati, Lilin and Setiadi, Rukuh (2023) Model Pengelolaan Daerah Aliran Sungai (Das) Berkelanjutan Berbasis Pendekatan Low Impact Development (LID) Studi Pencemaran Sungai Kreo dan Sungai Kaligarang di Kota Semarang. Masters thesis, UNDIP. <https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/14915/>
- Husna,Asmaul. (2018). TRATEGI Pemerintah Dalam Mengembangkan Civic Culture Masyarakat Melayu Palembang: Suatu Kajian Tentang Program Palembang Emas 2018. S2 Thesis, Universitas Pendidikan Indonesia. <https://repository.upi.edu/37845/>
- ISMAIL NURDIN, M. S. (2017). *Etika Pemerintahan: Norma, Konsep, dan Praktek bagi Penyelenggara Pemerintahan*. Lintang Rasi Aksara Books.
- Leski Rizkinaswara, 2022. Gerakan Menuju 100 Smart City. *Aptika kominfo*. [diakses 2024 Feb 24] <https://aptika.kominfo.go.id/2022/07/gerakan-menuju-100-smart-city-2/>

- Lesmana, Ra. (2017). Perbandingan konsep tata kelola pemerintah: sound governance, dynamic governance, dan open government. *Inovasi Pembangunan Jurnal Kelitbangan* 9(01):87 . DOI:10.35450/jip.v9i01.173 https://www.researchgate.net/publication/368002640_TATA_KELOLA_A_DAPTIF_WILAYAH_PESISIR_META_TEORI_ANALISIS
- Lestari, F. S. (2021). *Pelaksanaan Program Smart City Dalam Meningkatkan Layanan Publik Studi Kasus Operation Room di Kota Makassar= Implementation of Smart City Program in Improving Public Services Operation Room Case Study in Makassar City* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- M. M. Reyhan, and H. Hermintoyo, "Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Repositori Perpustakaan Perguruan Tinggi Pada Perpustakaan Universitas Indonesia," *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, vol. 8, no. 3, pp.204-216 <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/26845>
- Maharani, E. N., & Kencono, D. S. (2021). Penerapan Smart Governance Dalam Smart Village Di Kalurahan Dlingo, Kabupaten Bantul. *JISIP UNJA (Jurnal Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jambi)*, 5(2), 25-38.
- Muhajir, R., Nasrulhaq, N., & Tahir, N. (2022). Smart Governance Dalam Kebijakan Perencanaan Dan Penganggaran Di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(1), 299-314.
- Nursetiawan, I., & Putra, R. A. K. (2021). Urgensi Penerapan Smart Governance Dalam Prespektif Pelayanan Publik Di Desa Pangandaran. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(1), 162-170.
- Rizkinaswara, L. (2021). *kominfo*. Retrieved from aptika.kominfo.go.id: <https://aptika.kominfo.go.id/2021/12/kemenkominfo-gelar-forum-spbe-2021-dukung-penerapan-smart-governance-di-indonesia/>
- Santoso, E. B., & Rahmadanita, A. (2020). Smart Government Dalam Rangka Mewujudkan Smart City Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 46(2), 317-334.
- Sugiono (2018), *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan RnD*. Edisi, Edisi 2, cetakan ke-1 Cetakan ke – 10 ; Penerbitan, Bandung : Alfabeta
- Wahyuni, S., Alwi, A., & Indar, N. I. N. (2021). Strategi Implementasi Smart Governance Di Kota Makassar (Studi Kasus Pada Program Rindu Capil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil). *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 7(3), 376-398.

WIBOWO, R. A. (2022). Evaluasi Smart Governance Dalam Penerapan Smart City
Di Kota Semarang (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung).





LAMPIRAN



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor : **13191/S.01/PTSP/2024** Kepada Yth.
Lampiran : - Walikota Makassar
Perihal : **izin penelitian**

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 4349/05/C.4-VIII/V/1445/2024 tanggal 24 Mei 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **MARK DAVIDSON JUNIOR**
Nomor Pokok : 105641110918
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)
Alamat : Jl. Sit Alauddin, No. 259 Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" Strategi dinas komunikasi dan informatika dalam mewujudkan Smart Governance di kota makassar "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **24 Mei s.d 24 Juni 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

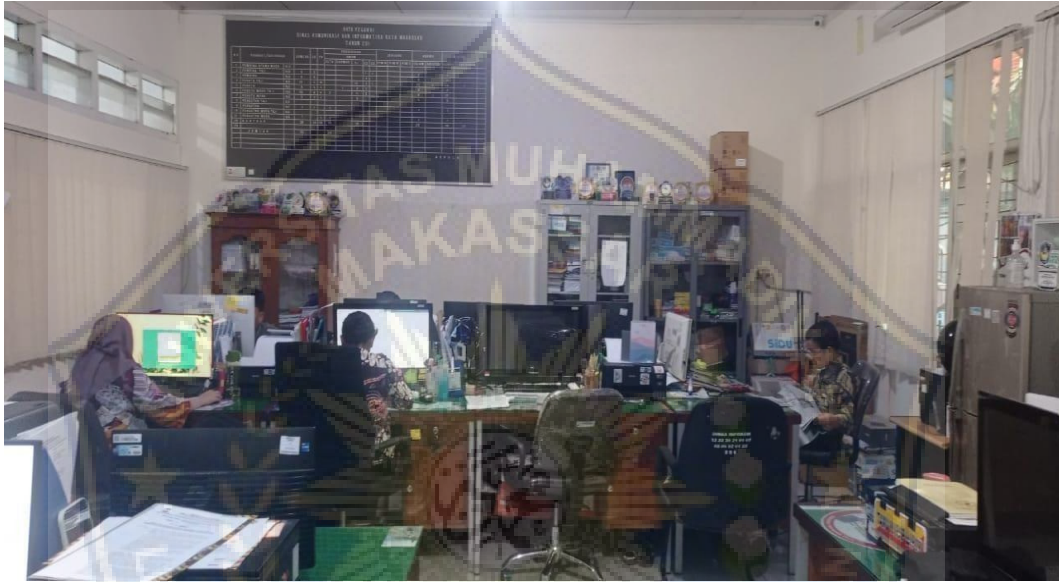
Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 24 Mei 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. Peringgal.



Tampak Ruang Kerja Staf Diskominfo Kota Makassar



Dokumentasi Pasca Wawancara Dengan Ibu Ayu Selah satu staf Diskominfo
Kota Makassar



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Mark Davidson Junior

Nim : 105641110918

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10 %	10 %
2	Bab 2	22 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	7 %	10 %
5	Bab 5	3 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 05 Agustus 2024

Mengetahui,

Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan,



Nursinah, S.Hum.,M.I.P

NBM. 964 591

BAB I Mark davidson junior

105641110918

by TahapTutup



Submission date: 05-Aug-2024 10:40AM (UTC+0700)

Submission ID: 2427442664

File name: BAB_I_DEVIS.docx (23.19K)

Word count: 1172

Character count: 8382

BAB I Mark davidson junior 105641110918


ORIGINALITY REPORT

10% SIMILARITY INDEX
10% INTERNET SOURCES
3% PUBLICATIONS
5% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	siper.mmtc.ac.id Internet Source	2%
2	journal.unismuh.ac.id Internet Source	2%
3	digilib.uinsgd.ac.id Internet Source	2%
4	karawangpos.com Internet Source	2%
5	fjp-law.com Internet Source	2%

Exclude quotes Off Exclude matches < 2%
Exclude bibliography Off



BAB III Mark davidson junior
105641110918

by TahapTutup

Submission date: 05-Aug-2024 10:42AM (UTC+0700)

Submission ID: 2427444087

File name: BAB_III_DEVIS.docx (26.21K)

Word count: 1198

Character count: 8231

BAB II Mark davidson junior 105641110918

ORIGINALITY REPORT

22%
SIMILARITY INDEX

20%
INTERNET SOURCES

9%
PUBLICATIONS

11%
STUDENT PAPER

PRIMARY SOURCES

1 repository.unisbablitar.ac.id
Internet Source

2 eprints2.undip.ac.id
Internet Source

3 repository.upi.edu
Internet Source

4 perkim.id
Internet Source

5 digilibadmin.unismuh.ac.id
Internet Source

6 Anugrah Asmarani . "ANALISIS AKUNTABILITAS BIROKRASI PEMERINTAHAN: STUDI KASUS DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS LAYANAN PUBLIK", Open Science Framework, 2023
Publication

7 repositori.unsil.ac.id
Internet Source



BAB II Mark davidson junior

105641110918

by TahapTutup



Submission date: 05-Aug-2024 10:41AM (UTC+0700)

Submission ID: 2427443460

File name: BAB_II_DEVIS.docx (47.16K)

Word count: 2426

Character count: 17063

BAB III Mark davidson junior 105641110918

ORIGINALITY REPORT

9%	7%	4%	5%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	2%
2	uptjurnal.umsu.ac.id Internet Source	2%
3	journal.unismuh.ac.id Internet Source	2%
4	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	2%

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches < 2%

BAB V Mark davidson junior

105641110918

by TahapTutup



Submission date: 05-Aug-2024 10:43AM (UTC+0700)

Submission ID: 2427445608

File name: BAB_V_DEVIS.docx (21.94K)

Word count: 289

Character count: 1983

BAB IV Mark davidson junior 105641110918

ORIGINALITY REPORT

7 %	7 %	0 %	2 %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.slideshare.net Internet Source	3 %
2	journal.unismuh.ac.id Internet Source	2 %
3	eprints.ipdn.ac.id Internet Source	2 %

Exclude quotes Off Exclude matches < 2%

Exclude bibliography Off

BAB IV Mark davidson junior

105641110918

by TahapTutup

Submission date: 05-Aug-2024 10:43AM (UTC+0700)

Submission ID: 2427445000

File name: BAB_IV_DEVIS.docx (86.82K)

Word count: 5890

Character count: 40833

BAB V Mark davidson junior 105641110918

ORIGINALITY REPORT

3%

SIMILARITY INDEX

3%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.uinjambi.ac.id
Internet Source



3%

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches < 2%

