

ABSTRAK

Rezky Tawang. 2026. Implementasi Kebijakan *Smart City* dalam Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. (Dibimbing oleh Burhanuddin dan Riskasari).

Smart City merupakan konsep pembangunan kota yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik, mudah, dan terbuka. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan *Smart City* dalam pelayanan publik berbasis aplikasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar.

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam proses implementasi kebijakan tersebut. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan *Smart City* dalam pelayanan publik berbasis aplikasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar belum sepenuhnya optimal dilihat dari beberapa indikator, yaitu (1) komunikasi yang belum berjalan maksimal sehingga masih terdapat masyarakat yang kurang memahami penggunaan aplikasi pelayanan; (2) sumber daya yang cukup memadai namun masih terdapat kendala pada kemampuan teknologi baik dari aparatur maupun masyarakat; (3) disposisi atau sikap pelaksana yang sudah baik dalam memberikan pelayanan; serta (4) struktur birokrasi yang telah berjalan sesuai prosedur namun masih perlu peningkatan dalam integrasi sistem pelayanan. Dengan demikian, diperlukan upaya peningkatan sosialisasi, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta optimalisasi sistem berbasis aplikasi agar implementasi kebijakan *Smart City* dapat berjalan dengan baik.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, *Smart City*, Pelayanan Publik, Aplikasi Digital