

IMPLEMENTASI *SMART GOVERNANCE* DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI BEBERAPA KOTA DI INDONESIA

Oleh:

Prananta Radika

23/530978/PGE/01633

INTISARI

Digitalisasi layanan publik di Indonesia menjadi urgensi di tengah pesatnya urbanisasi dan kemajuan teknologi yang mendorong tuntutan masyarakat akan layanan publik berkualitas. *Smart governance* hadir sebagai pendekatan inovatif yang mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung proses pemerintahan yang partisipatif, responsif, dan berorientasi pada pelayanan publik.

Penelitian ini mengkaji implementasi layanan publik digital di 61 *smart city* tahun 2023 di Indonesia, dengan fokus pada identifikasi layanan digital, analisis faktor penentu efektivitas *smart governance*, serta perbandingan implementasi antar wilayah. Data diperoleh dari dokumen perencanaan dan situs resmi pemerintah daerah. Analisis faktor digunakan untuk mencari faktor yang membentuk *smart governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk kemudian diuji korelasi dengan Indeks Daya Saing Daerah dan Indeks Pembangunan Manusia.

Hasil penelitian menunjukkan digitalisasi meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akses layanan, meskipun penyebarannya belum merata. Layanan kependudukan paling luas diadopsi, sementara layanan perizinan dan kesehatan masih terbatas pada kota besar. Selanjutnya, analisis faktor mengidentifikasi empat pilar utama dalam membentuk *smart governance*, yakni Faktor Ekonomi, Sosial, Sumber Daya Manusia, dan Teknologi Informasi dan Komunikasi, dengan urutan dua faktor terakhir menunjukkan korelasi signifikan terhadap peningkatan daya saing dan pembangunan manusia. Variasi tipologi *smart governance* antar daerah mencerminkan perlunya pendekatan kebijakan yang kontekstual dan berbasis potensi lokal untuk mendorong pemerataan layanan publik berbasis digital di Indonesia.

Kata Kunci: *smart governance*, digitalisasi layanan publik, *smart cit*

IMPLEMENTING SMART GOVERNANCE IN PUBLIC SERVICE DELIVERY ACROSS INDONESIAN CITIES

By:

Prananta Radika

23/530978/PGE/01633

ABSTRACT

The digitalization of public services in Indonesia has become increasingly urgent amidst rapid urbanization and technological advancement, which have heightened public demand for high-quality services. Smart governance emerges as an innovative approach integrating information and communication technology (ICT) to support participatory, responsive, and service-oriented government processes.

This study examines the implementation of digital public services in 61 smart cities across Indonesia in 2023, focusing on identifying digital services, analyzing key determinants of smart governance effectiveness, and comparing implementation across regions. Data were collected from planning documents and official websites of local governments. Factor analysis was employed to identify the underlying components of smart governance in public service delivery, followed by correlation tests with the Regional Competitiveness Index and the Human Development Index.

The findings indicate that digitalization enhances the efficiency, transparency, and accessibility of public services, although its distribution remains uneven. Civil registration services are the most widely adopted, while licensing and health services are still largely limited to major cities. Furthermore, factor analysis identified four main pillars shaping smart governance: Economic Factors, Social Factors, Human Resources, and Information and Communication Technology. Among these, the latter two showed significant correlations with improvements in competitiveness and human development. The varying typologies of smart governance across regions underscore the need for context-specific, locally driven policy approaches to foster equitable digital public service provision in Indonesia.

Keywords: smart governance, digitalization of public services, smart city