

IMPLEMENTASI *SMART GOVERNANCE* DI KOTA PONTIANAK

INTISARI

Pengembangan *smart governance* di Kota Pontianak terus diupayakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan transparansi, dan memperluas partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai bentuk pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan pengadaan barang/jasa, serta untuk menganalisis strategi implementasi *smart governance* di Kota Pontianak. Selain itu, penelitian ini juga menggali faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi efektivitas implementasi pelayanan publik Kota Pontianak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang berfokus pada pengumpulan data berupa wawancara mendalam dengan beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terlibat langsung dan observasi dalam penyelenggaraan implementasi *smart governance*. Data sekunder diperoleh dari dokumen perencanaan yang relevan serta studi pustaka yang mendukung kajian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat enam OPD pelayanan publik berbasis TIK yang telah diterapkan, terutama dalam bidang administrasi kependudukan dan pengadaan barang/jasa, yang berkontribusi signifikan terhadap efisiensi dan transparansi. Selain itu, penelitian ini mengidentifikasi dua faktor utama yang mempengaruhi implementasi *smart governance* di Pontianak: faktor pendukung, yaitu adanya kebijakan yang mendukung komitmen perangkat daerah, respon positif masyarakat terhadap pelayanan online, serta sistem monitoring dan evaluasi yang dilakukan secara rutin, dan faktor penghambat berupa keterbatasan sumber daya, baik dari sisi anggaran maupun SDM yang belum sepenuhnya menguasai TIK. Temuan ini memberikan wawasan yang berharga mengenai tantangan dan peluang dalam mempercepat implementasi *smart governance* di Kota Pontianak dan memberikan rekomendasi bagi pemerintah daerah untuk memperbaiki kelemahan yang ada serta memanfaatkan teknologi lebih optimal dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kata Kunci: *Smart Governance*, Pelayanan Publik, Kota Pontianak



SMART GOVERNANCE IMPLEMENTATION IN PONTIANAK CITY

ABSTRACT

The development of smart governance in Pontianak City continues to be pursued in the delivery of public services to improve service quality, increase transparency, and expand community participation in government processes. This research aims to identify various forms of information and communication technology (ICT)-based public services related to population administration and goods/services procurement, as well as to analyze smart governance implementation strategies in Pontianak City. In addition, this research also explores the supporting and inhibiting factors that affect the effectiveness of the implementation of this system in the delivery of public services in the area. The method used in this research is descriptive qualitative which focuses on data collection in the form of in-depth interviews with several Regional Apparatus Organizations directly involved in the implementation of smart governance implementation. Secondary data was obtained from relevant planning documents and literature studies that support this study. The results show that there are six forms of ICT-based public services that have been implemented, especially in the areas of population administration and procurement of goods/services, which contribute significantly to efficiency and transparency. In addition, this study identified two main factors influencing the implementation of smart governance in Pontianak: supporting factors, namely the existence of policies that support the commitment of regional apparatus, positive community response to online services, and a monitoring and evaluation system that is carried out regularly, and inhibiting factors in the form of limited resources, both in terms of budget and human resources who have not fully mastered ICT. These findings provide valuable insights into the challenges and opportunities in accelerating the implementation of smart governance in Pontianak City and provide recommendations for local governments to improve existing weaknesses and utilize technology more optimally in the delivery of public services.

Keywords: *Smart Governance, Public Services, Pontianak City*