

## **IMPLEMENTASI *SMART GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KOTA SALATIGA**

Oleh:

Gonxha Bojaxhiu Obed Setiabumi  
21/473204/GE/09472

### **INTISARI**

Penerapan *smart governance* menjadi strategi penting bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kinerja, khususnya dalam efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. Kota Salatiga sebagai kota kecil dengan karakteristik sosial perkotaan dan kondisi “*Aging Society*” tetap harus berinovasi untuk implementasi *Smart governance* yang sesuai karakteristik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *smart governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Salatiga, mengevaluasi dampak implementasi tersebut terhadap pemerintahan dan masyarakat, dan identifikasi upaya optimalisasi yang dilakukan pemerintah daerah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam dengan didukung oleh data sekunder hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kota Salatiga telah menerapkan berbagai inovasi pelayanan berbasis digital, seperti penggunaan aplikasi pelayanan daring, pemanfaatan media sosial dan WhatsApp OPD, serta penguatan kanal aduan masyarakat seperti Matur Mas Wali. Dampak yang ditimbulkan adalah peningkatan penanganan pengaduan, saran, dan kendala, waktu layanan, transparansi informasi, serta partisipasi masyarakat dalam pengawasan layanan. Namun, penerapan *smart governance* juga menghadapi tantangan berupa keterbatasan literasi digital, belum optimalnya integrasi sistem, dan infrastruktur TIK yang belum merata. Untuk itu, diperlukan strategi penguatan, utamanya dalam pengembangan *platform* terpadu, peningkatan kapasitas SDM, dan peningkatan infrastruktur digital.

**Kata kunci:** *smart governance*, pelayanan publik, digitalisasi, Kota Salatiga, partisipasi masyarakat

***THE IMPLEMENTATION OF SMART GOVERNANCE ON PUBLIC  
SERVICES IN SALATIGA***

By:

Gonxha Bojaxhiu Obed Setiabumi

21/473204/GE/09472

***ABSTRACT***

*The implementation of smart governance has become a crucial strategy for local governments to improve performance, particularly in enhancing efficiency, transparency, and public participation in service delivery. Salatiga City, as a small urban area with “aging society” characteristics, must continue to innovate in applying Smart governance that aligns with its local context. This study aims to analyze the implementation of Smart governance in public service delivery in Salatiga City, evaluate its impact on government administration and society, and identify optimization efforts carried out by the local government. The research employs a qualitative approach, using in-depth interviews supported by secondary data from the Community Satisfaction Survey (Survei Kepuasan Masyarakat/SKM). The findings reveal that Salatiga City has implemented various digital service innovations, such as online service applications, the use of social media and official WhatsApp accounts by local government agencies, and the strengthening of public complaint channels such as Matur Mas Wali. These efforts have resulted in improved service speed, greater information transparency, and increased community participation in service oversight. However, the implementation of Smart governance still faces challenges, including limited digital literacy, suboptimal system integration, and unequal ICT infrastructure. Therefore, strengthening strategies are needed, including the development of an integrated platform, human resource capacity building, and improvement in digital infrastructure.*

**Keywords:** *smart governance, public service, digitalization, Salatiga City, citizen participation*