E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258
Halaman 6608-6628
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2026

Pengembangan Model Smart Governance Terintegrasi untuk Memperkuat Implementasi Smart City dan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Kendari

Abdul Nashar[1]

[1]Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sulawesi Tenggara, Kendari, Indonesia
e-mail: abdulnashar99@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini menganalisis implementasi smart governance di Pemerintah Kota Kendari dan mengembangkan model tata kelola terintegrasi untuk memperkuat implementasi smart city serta kualitas pelayanan publik. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis Model Development Research (MDR). Data diperoleh melalui wawancara dengan informan yang dipilih secara purposif, observasi, dan telaah dokumen. Analisis dilakukan melalui kategorisasi tematik, triangulasi sumber dan teknik, serta konstruksi model konseptual-empiris. Pemerintah Kota Kendari telah memiliki dukungan kebijakan, layanan elektronik, tata kelola data, dan kanal komunikasi publik, tetapi keterpaduan pelaksanaannya belum merata. Indeks SPBE tahun 2024 sebesar 3,23 (Baik), dengan domain Kebijakan SPBE sebesar 3,90 dan Manajemen SPBE sebesar 2,00. Penilaian Ombudsman tahun 2024 menghasilkan skor 75,9 (kualitas sedang). Penelitian menghasilkan model yang memadukan fondasi tata kelola, kapasitas implementasi, serta kolaborasi dan partisipasi melalui integrasi lintas perangkat daerah dan mekanisme evaluasi serta umpan balik. Penguatan diarahkan pada integrasi proses bisnis, kompetensi aparatur, mutu dan interoperabilitas data, serta tindak lanjut pengaduan yang terukur. Model yang dihasilkan menjadi kerangka pengembangan kebijakan dan manajemen, bukan bukti bahwa kualitas pelayanan telah meningkat akibat penerapannya. Penelitian mengelompokkan tujuh dimensi smart governance ke dalam tiga komponen fungsional yang saling berhubungan serta menempatkan integrasi antarlembaga dan umpan balik pelayanan sebagai mekanisme penghubung menuju peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: *smart governance, smart city, integrasi tata kelola, kualitas pelayanan publik, Kota Kendari.*

E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258
Halaman 6608-6628
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2026

Abstract

This study examines the implementation of smart governance in Kendari City and develops an integrated model to strengthen smart city implementation and public service quality. This qualitative study applied Model Development Research (MDR). Data were obtained through purposively selected key-informant interviews, observation, and document analysis. The analysis combined thematic categorization, source and technique triangulation, and conceptual–empirical model development. Kendari City has established supporting policies, electronic government services, data governance arrangements, and public communication channels. Nonetheless, administrative and digital integration remains uneven. The 2024 Electronic-Based Government System (SPBE) index was 3.23 (Good); the policy domain scored 3.90, whereas the management domain scored 2.00. The Ombudsman public service assessment for 2024 yielded 75.9 (medium quality). The proposed model integrates governance foundations, implementation capacity, and collaboration and participation, supported by cross-agency integration and a continuous feedback mechanism. Strengthening integrated business processes, staff competencies, data quality, and accountable complaint follow-up is more important than merely expanding digital applications. The model offers a context-specific policy and management framework; its effectiveness has not been tested experimentally. The study converts seven dimensions of smart governance into three interconnected functional components and identifies cross-agency integration and service feedback as mechanisms linking digital capacity with the intended improvement of public services.
Keywords : *smart governance, smart city, integrated governance, public service quality, Kendari City.*

LATAR BELAKANG

Transformasi digital telah mengubah tuntutan terhadap penyelenggaraan pemerintahan daerah. Penggunaan teknologi informasi tidak lagi cukup dimaknai sebagai penggantian administrasi manual dengan aplikasi, melainkan juga sebagai perubahan cara pemerintah mengelola data, mengoordinasikan organisasi, mengambil keputusan, dan memenuhi kebutuhan warga. Pergeseran tersebut menempatkan kapasitas tata kelola sebagai faktor yang menentukan apakah digitalisasi menghasilkan nilai publik atau hanya menambah perangkat teknis administrasi. Meijer, Gil-Garcia, dan Rodríguez Bolívar (2016) menekankan pentingnya konteks kelembagaan, model tata kelola, dan penilaian nilai publik dalam penelitian kota cerdas. Dengan demikian, persoalan *smart city* perlu dibaca melampaui jumlah sistem atau layanan berbasis elektronik yang tersedia.

E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258
Halaman 6608-6628
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2026

Smart governance merupakan dimensi utama dalam perubahan tersebut karena menghubungkan teknologi dengan kebijakan, organisasi, pertukaran informasi, kolaborasi, dan keterlibatan masyarakat. Meijer dan Rodríguez Bolívar (2016) menunjukkan bahwa tata kelola kota cerdas mencakup perubahan proses pemerintahan sekaligus hubungan antarpemangku kepentingan. Pereira dkk. (2018) menempatkan keterbukaan, pertukaran informasi, dan kolaborasi sebagai unsur penting dalam ekosistem *smart governance*. Dalam kerangka ini, teknologi hanya menjadi sarana; kualitas hasilnya bergantung pada kemampuan institusi publik menyelaraskan kewenangan, kapasitas aparatur, data, dan interaksi dengan pengguna layanan.

Hubungan antara *smart governance* dan *smart city* tidak bersifat otomatis. Caragliu, Del Bo, dan Nijkamp (2011) mengaitkan kota cerdas dengan investasi pada manusia, modal sosial, dan infrastruktur yang mendukung keberlanjutan, sedangkan Giffinger dkk. (2007) menempatkan tata kelola sebagai salah satu dimensi dalam pengembangan kota cerdas. Pada konteks negara berkembang, Tan dan Taeihagh (2020) memperlihatkan bahwa perbedaan kapasitas infrastruktur, sumber daya manusia, regulasi, dan partisipasi masyarakat dapat menghasilkan variasi implementasi. Karena itu, model yang berlaku untuk suatu daerah tidak dapat begitu saja dipindahkan ke daerah lain tanpa memperhatikan organisasi dan kualitas pelayanan yang menjadi persoalan setempat.

Pengembangan pemerintahan digital di Kota Kendari ditandai oleh keberadaan layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dan Portal Satu Data Kota Kendari. PPID menjadi kanal pelayanan informasi publik, sedangkan Portal Satu Data menyediakan akses terhadap data sektoral pemerintah daerah. Pengelolaan data tersebut didasarkan pada Peraturan Wali Kota Kendari Nomor 52 Tahun 2021 tentang Satu Data Kota Kendari (Wali Kota Kendari, 2021). Pemerintah daerah juga memanfaatkan Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD), e-Walidata, SP4N-LAPOR, dan Call Center 112 dalam administrasi, pengelolaan data, pengaduan, serta pelayanan kedaruratan. Pada Desember 2025, Kota Kendari memperoleh predikat Informatif dalam Anugerah Keterbukaan Informasi Publik tingkat Provinsi Sulawesi Tenggara (Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari, 2025). Perkembangan tersebut menunjukkan tersedianya sarana pendukung transparansi dan pelayanan berbasis elektronik, tetapi belum menjadi ukuran tunggal keberhasilan tata

E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258
Halaman 6608-6628
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2026

kelola.

Kemajuan tersebut perlu dibaca bersama hasil evaluasi kinerja pemerintahan dan pelayanan. Laporan Kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari Tahun 2024 mencatat Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebesar 3,23 dengan predikat Baik. Nilai domain Kebijakan SPBE mencapai 3,90, sedangkan Tata Kelola SPBE 3,00, Manajemen SPBE 2,00, dan Layanan SPBE 3,62. Secara terpisah, Ombudsman Republik Indonesia mengumumkan hasil penilaian pelayanan publik tahun 2024 untuk Kota Kendari dengan skor 75,9, termasuk kategori kualitas sedang atau zona kuning, pada 3 Juni 2025. Penilaian tersebut menggunakan instrumen yang berbeda dengan evaluasi SPBE. Oleh karena itu, kedua skor tidak menunjukkan hubungan sebab-akibat, tetapi bersama-sama memperlihatkan pentingnya memperkuat manajemen, keterpaduan proses, dan respons pelayanan agar kemajuan digitalisasi sejalan dengan perbaikan mutu layanan (Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari, 2024; Ombudsman Republik Indonesia, 2025).

Penelitian terdahulu telah menghasilkan kerangka konseptual tentang unsur, strategi, dan hasil tata kelola kota cerdas. Rodríguez Bolívar dan Meijer (2016) menghubungkan unsur pembentuk, strategi implementasi, dan hasil smart governance. Pereira dkk. (2018) menekankan pertukaran informasi, keterbukaan, serta kolaborasi, sedangkan Tafary dkk. (2025) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik perlu ditopang kemampuan organisasi dan pengelolaan layanan. Literatur tersebut menjelaskan pentingnya hubungan teknologi dan institusi, tetapi belum secara khusus menawarkan konfigurasi penguatan yang bertumpu pada ketimpangan antardomain SPBE, tata kelola data, dan kebutuhan koordinasi pelayanan di Kota Kendari.

Artikel ini menempatkan kesenjangan tersebut sebagai titik masuk. Tujuh dimensi analisis, yaitu kebijakan dan kepemimpinan, kelembagaan, sumber daya manusia, teknologi, data dan informasi, koordinasi dan kolaborasi, serta partisipasi masyarakat, tidak dianalisis sebagai daftar elemen yang berdiri sendiri. Dimensi tersebut dikelompokkan ke dalam tiga komponen fungsional yang saling terhubung: fondasi tata kelola, kapasitas implementasi, serta kolaborasi dan partisipasi. Integrasi tata kelola diposisikan sebagai mekanisme yang menghubungkan ketiganya, sementara peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi hasil

E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258
Halaman 6608-6628
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2026

yang hendak dicapai. Kebaruan artikel terletak pada penyusunan model kontekstual yang menjelaskan hubungan antarkomponen, jalur evaluasi, dan kebutuhan umpan balik berdasarkan kondisi Pemerintah Kota Kendari; bukan pada klaim ditemukannya konsep *smart governance* yang sepenuhnya baru.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi smart governance dalam memperkuat smart city dan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Kota Kendari, kemudian menyusun model pengembangannya berdasarkan temuan empiris. Kontribusi penelitian diarahkan pada penjelasan hubungan antara kesiapan kebijakan, kapasitas pelaksanaan, kolaborasi, dan umpan balik pelayanan, sehingga hasilnya dapat digunakan sebagai kerangka penguatan tata kelola pemerintahan digital yang sesuai dengan kebutuhan pemerintah daerah.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis Model Development Research (MDR), yaitu penelitian pengembangan model berdasarkan analisis atas kondisi empiris dan kebutuhan penyelenggaraan pemerintahan. Penelitian dilaksanakan pada Pemerintah Kota Kendari, Provinsi Sulawesi Tenggara, dengan fokus pada kebijakan pemerintahan digital, penyelenggaraan SPBE, pengelolaan data, koordinasi kelembagaan, partisipasi masyarakat, dan kualitas pelayanan publik. Pengembangan model dilakukan secara konseptual-empiris; penelitian tidak menggunakan rancangan eksperimen maupun pengujian statistik untuk mengukur dampak penerapan model.

Informan penelitian dipilih secara purposif berdasarkan kewenangan, pengalaman, dan keterlibatan dalam penyelenggaraan pemerintahan digital. Informasi penelitian diperoleh antara lain dari unsur Sekretariat Daerah, Bappeda, Dinas Komunikasi dan Informatika, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah, dan perangkat daerah yang berkaitan dengan pelayanan publik. Data primer dihimpun melalui wawancara semi-terstruktur dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari kebijakan daerah, laporan kinerja, dokumen evaluasi SPBE, pengelolaan Satu Data, publikasi layanan, serta hasil penilaian pelayanan publik. Pemilihan informan mengutamakan relevansi dan kedalaman informasi, bukan keterwakilan statistik.

E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258
Halaman 6608-6628
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2026

Analisis dilaksanakan melalui reduksi, pengelompokan, penyajian, dan penarikan kesimpulan secara iteratif sebagaimana pendekatan analisis kualitatif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014). Data diorganisasikan dalam tiga kelompok analisis: (1) fondasi tata kelola, meliputi kebijakan, kelembagaan, pembagian peran, dan koordinasi; (2) kapasitas implementasi, meliputi teknologi, kompetensi aparatur, dan tata kelola data; serta (3) kolaborasi dan partisipasi, meliputi keterbukaan informasi, pengaduan, dan keterhubungan kebutuhan masyarakat dengan respons pelayanan. Analisis tidak berhenti pada deskripsi setiap dimensi, tetapi menelusuri keterkaitan, ketidakseimbangan, dan kebutuhan penguatan antarkomponen.

Keabsahan data diperkuat dengan triangulasi sumber dan teknik melalui pembandingan keterangan informan, hasil pengamatan, dan dokumen. Indeks SPBE dan penilaian Ombudsman digunakan secara jelas sebagai data evaluasi tahun 2024, sedangkan publikasi layanan dan keterbukaan informasi tahun 2025 ditempatkan sebagai konteks perkembangan berikutnya. Pengembangan model dilakukan dengan menghubungkan kebutuhan empiris tiap komponen, merumuskan mekanisme integrasinya, dan menelaah kesesuaian konstruksi tersebut dengan keterangan informan kunci. Penelaahan ini memperkuat relevansi konseptual model dan tidak disamakan dengan pengujian efektivitas implementasi.

Penyajian hasil disusun menurut tiga kelompok analisis, diikuti sintesis temuan, konstruksi model, dan pembahasan teoretis. Keterangan informan dikelompokkan berdasarkan fungsi kelembagaan dan keterkaitannya dengan dokumen pendukung. Pendekatan ini memungkinkan penjelasan tentang kondisi pelaksanaan, hubungan antarkomponen, serta kebutuhan penguatan model secara sistematis dan proporsional.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konteks Implementasi dan Ketimpangan Antardomain SPBE

Sebagai ibu kota Provinsi Sulawesi Tenggara, Kota Kendari menjalankan fungsi pemerintahan dan pelayanan pada berbagai urusan, termasuk administrasi kependudukan, kesehatan, perizinan, serta informasi publik. Pengembangan smart city mencakup dimensi smart governance, smart branding, smart economy, smart living, smart society, dan smart

E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258
Halaman 6608-6628
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2026

environment. Penelitian ini memusatkan perhatian pada smart governance karena penyelenggaraan layanan lintas bidang bergantung pada keselarasan kebijakan, pembagian kewenangan, pemanfaatan teknologi, pengelolaan data, dan komunikasi dengan masyarakat.

Hasil evaluasi SPBE 2024 menampilkan capaian agregat yang relatif baik sekaligus memperlihatkan ketimpangan antardomain. Indeks keseluruhan mencapai 3,23, sedangkan Kebijakan SPBE memperoleh 3,90 dan Manajemen SPBE 2,00. Dokumen evaluasi juga mencatat nilai aspek teknologi informasi dan komunikasi sebesar 2,25 serta audit teknologi informasi dan komunikasi sebesar 1,00. Catatan evaluasi menyoroti belum optimalnya dokumentasi siklus pengembangan aplikasi, penerapan sejumlah aspek manajemen SPBE, dan audit TIK. Keterangan tersebut menunjukkan bahwa kekuatan kebijakan perlu diikuti penataan tata laksana dan kapasitas manajemen yang lebih merata (Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari, 2024).

Tabel 1. Hasil Evaluasi SPBE Pemerintah Kota Kendari Tahun 2024

Domain Evaluasi	Nilai
Kebijakan SPBE	3,90
Tata Kelola SPBE	3,00
Manajemen SPBE	2,00
Layanan SPBE	3,62
Indeks SPBE keseluruhan	3,23 (Baik)

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari (2024), Laporan Kinerja Tahun 2024, lampiran hasil evaluasi SPBE.

Nilai indeks dalam Tabel 1 menggambarkan hasil evaluasi SPBE tahun 2024 dan tidak mewakili capaian tahun 2025 ataupun 2026. Nilai dari aspek maupun domain yang berbeda juga tidak dapat dijumlahkan atau dibandingkan langsung dengan skor pelayanan publik Ombudsman karena instrumen dan objek penilaiannya berlainan. Perbedaan tersebut digunakan sebagai informasi diagnostik untuk mengidentifikasi bidang penguatan, terutama integrasi proses lintas perangkat daerah, manajemen sistem, kompetensi aparatur, serta

E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258
Halaman 6608-6628
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2026

kesinambungan evaluasi. Pembacaan ini menempatkan manajemen tata kelola sebagai bagian penting dari pengembangan smart governance.

Fondasi Kebijakan dan Kelembagaan: Dukungan Formal Belum Sepenuhnya Terintegrasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan smart governance di Pemerintah Kota Kendari telah memiliki dasar kebijakan yang memadai. Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 2 Tahun 2025 tentang RPJMD 2025–2029 memberikan arah perencanaan pembangunan daerah, sedangkan Peraturan Wali Kota Kendari Nomor 52 Tahun 2021 tentang Satu Data Kota Kendari mengatur penyelenggaraan, prinsip, dan pemanfaatan data pemerintahan. Kedua kebijakan tersebut menyediakan landasan formal bagi keterpaduan perencanaan, pengelolaan informasi, dan pelayanan publik. Meskipun demikian, efektivitas pelaksanaan bergantung pada penerjemahan kebijakan menjadi kewenangan yang jelas, proses kerja yang konsisten, dan koordinasi antarlembaga (Pemerintah Kota Kendari, 2025; Wali Kota Kendari, 2021).

Dalam pelaksanaannya, Dinas Komunikasi dan Informatika berperan pada penyelenggaraan SPBE, dukungan teknologi informasi, dan tata kelola data. Bappeda memiliki fungsi penyelarasan program dengan perencanaan pembangunan, sedangkan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah berkaitan dengan tata laksana pemerintahan dan penataan proses kerja. Perangkat daerah lainnya melaksanakan layanan menurut urusan dan kewenangannya. Hasil wawancara dengan unsur Sekretariat Daerah, Bappeda, dan Bagian Organisasi menunjukkan perlunya hubungan yang lebih operasional antara kebijakan, pembagian fungsi, proses kerja, dan layanan yang melibatkan lebih dari satu perangkat daerah.

Kesesuaian antara hasil evaluasi SPBE dan keterangan informan memperlihatkan bahwa kendala utama bukan semata-mata ketiadaan kebijakan, tetapi keterhubungan pelaksanaannya. Nilai Kebijakan SPBE yang lebih tinggi daripada nilai Manajemen SPBE menggambarkan kesenjangan kesiapan formal dan kapasitas pengelolaan. Penilaian tersebut tidak digunakan untuk menyederhanakan seluruh masalah menjadi satu faktor penyebab; sebaliknya, hasilnya mengarahkan perhatian pada pembagian peran, penataan proses, dan manajemen lintas unit. Temuan ini selaras dengan Rodríguez Bolívar dan Meijer (2016), yang menekankan bahwa pengaturan tata kelola perlu terhubung dengan strategi

E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258
Halaman 6608-6628
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2026

implementasi dan hasil yang hendak dicapai.

Teknologi, Kompetensi Aparatur, dan Data: Kapasitas Tersedia, Keterpaduan Perlu Diperkuat

Pada komponen kapasitas implementasi, Pemerintah Kota Kendari telah menggunakan SIPD, e-Walidata, Portal Satu Data, dan berbagai layanan berbasis elektronik. Laporan penelitian menunjukkan penggunaan e-Walidata yang dihubungkan dengan SIPD, sedangkan pengelolaan data sektoral melibatkan Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai wali data serta perangkat daerah sebagai produsen data. Portal Satu Data memberi ruang bagi publik untuk mengakses informasi sektoral pemerintah daerah. Keberadaan sistem dan pembagian fungsi tersebut merupakan modal penguatan layanan berbasis data, namun pemanfaatannya menuntut standar pengelolaan dan koordinasi yang konsisten.

Hasil wawancara dengan unsur Dinas Komunikasi dan Informatika menegaskan kebutuhan pemutakhiran data, kesesuaian antarsistem, dan peningkatan kompetensi aparatur. Temuan ini selaras dengan hasil evaluasi SPBE tahun 2024, yang menunjukkan bahwa aspek teknologi informasi dan komunikasi memperoleh nilai 2,25 dan penerapan manajemen SPBE belum merata. Oleh karena itu, penguatan kapasitas tidak cukup dilakukan melalui pengadaan aplikasi atau pelatihan teknis secara terpisah. Pelaksanaannya perlu menghubungkan tugas aparatur, standar kualitas data, kejelasan penanggung jawab, dan penggunaan informasi dalam penyelesaian pelayanan.

Kapasitas digital dalam perspektif smart governance merupakan kemampuan organisasi untuk mengelola teknologi dan data secara andal. Keberadaan wali data dan produsen data menjadi penting untuk menentukan tanggung jawab pemutakhiran, konsistensi standar, serta keterbukaan informasi yang sah. Kualitas dan interoperabilitas data perlu dijaga agar informasi dapat digunakan untuk perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi lintas perangkat daerah. Temuan ini memperjelas relevansi argumen Tan dan Taeihagh (2020) bahwa kondisi infrastruktur, kemampuan manusia, dan kapasitas institusi turut menentukan penerapan tata kelola kota cerdas di negara berkembang.

Layanan Call Center 112 memberikan contoh bagaimana data pelayanan dapat dimanfaatkan untuk evaluasi lintas instansi. Dataset tindak lanjut layanan tahun 2025 yang dipublikasikan melalui Portal Satu Data memuat jenis kejadian, instansi penanganan, status

E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258
Halaman 6608-6628
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2026

penyelesaian, dan waktu respons. Variabel tersebut menyediakan dasar untuk memeriksa kecepatan dan kepastian penanganan laporan. Meski demikian, keberadaan variabel pencatatan tidak dengan sendirinya membuktikan kualitas penyelesaian; manfaat tata kelola muncul ketika informasi digunakan secara berkelanjutan untuk mengidentifikasi hambatan dan memperbaiki prosedur (Pemerintah Kota Kendari, 2026).

Kolaborasi, Partisipasi, dan Mutu Layanan: Kanal Terbuka Membutuhkan Tindak Lanjut

Akses interaksi masyarakat dengan pemerintah telah berkembang melalui PPID, SP4N-LAPOR, dan Call Center 112. PPID menyediakan permohonan informasi dan penelusuran status layanan, sedangkan SP4N-LAPOR menyalurkan aspirasi atau pengaduan, dan Call Center 112 berfungsi untuk laporan kedaruratan. Pada 2025, Pemerintah Kota Kendari memperoleh predikat Informatif dalam penilaian keterbukaan informasi publik tingkat Provinsi Sulawesi Tenggara. Capaian tersebut menggambarkan kemajuan pada aspek akses informasi, namun tidak dapat diperlakukan sebagai ukuran seluruh kualitas pelayanan publik. Keberlanjutan manfaat layanan tetap bergantung pada kepastian tindak lanjut dan kejelasan akuntabilitas penanganan (Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari, 2025).

Dalam keterangan informan, pelayanan yang melibatkan lebih dari satu instansi memerlukan pembagian tugas dan koordinasi agar laporan tidak berhenti pada penerimaan informasi. Kebutuhan tersebut menjadi penting karena pengaduan sering kali menghubungkan unit yang berbeda, sedangkan pengguna layanan pada akhirnya menilai kepastian respons dan penyelesaian, bukan batas organisasi internal pemerintahan. Dwiyanto (2015) menempatkan pengalaman warga dalam pelayanan sebagai aspek penting tata kelola, sehingga keterbukaan kanal harus dibaca bersama kualitas proses dan hasil pelayanan.

Ombudsman Republik Indonesia mencatat hasil penilaian pelayanan publik Pemerintah Kota Kendari tahun 2024 sebesar 75,9 atau kategori kualitas sedang (zona kuning). Hasil tersebut diumumkan pada 3 Juni 2025 dan menjadi dasar objektif untuk menunjukkan bahwa perbaikan kualitas penyelenggaraan layanan masih diperlukan. Penilaian Ombudsman dan evaluasi SPBE mengukur aspek yang berbeda sehingga tidak tepat digunakan untuk menyimpulkan hubungan kausal antara digitalisasi dan kualitas

E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258
Halaman 6608-6628
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2026

pelayanan. Keduanya justru memperlihatkan pentingnya menilai teknologi bersama kepastian prosedur, kompetensi penyelenggara, respons terhadap pengaduan, dan pengalaman masyarakat. Prinsip tersebut sejalan dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Ombudsman Republik Indonesia, 2025).

Oleh karena itu, partisipasi masyarakat dalam model ini tidak diperlakukan sebagai sekadar tersedianya kanal aspirasi. Partisipasi dipahami sebagai rangkaian: informasi atau laporan masuk, kewenangan penanganan ditentukan, tindak lanjut dilakukan, hasilnya diinformasikan, lalu pengalaman warga digunakan sebagai bahan perbaikan. Tanpa mekanisme umpan balik tersebut, sistem pengaduan hanya memperluas aliran informasi tetapi belum tentu memperkuat akuntabilitas layanan. Temuan ini menegaskan pentingnya hubungan antara kapasitas internal pemerintah dan respons publik sebagai bagian dari *smart governance*.

Sintesis Temuan: Integrasi sebagai Masalah Penghubung

Sintesis atas tiga kelompok temuan menunjukkan pola yang konsisten. Pada sisi fondasi tata kelola, kebijakan dan struktur organisasi telah tersedia, tetapi keterpaduan manajemen serta pelaksanaan lintas perangkat daerah perlu diperkuat. Pada sisi kapasitas implementasi, sistem elektronik dan mekanisme penyediaan data telah berkembang, sedangkan pengelolaan informasi masih membutuhkan standar, pemutakhiran, dan kompetensi aparatur yang memadai. Pada sisi kolaborasi, kanal keterbukaan dan pengaduan telah tersedia, tetapi hasil pelayanan harus dikaitkan dengan tindak lanjut dan umpan balik. Ketiganya mengarah pada satu kebutuhan yang saling berkaitan, yakni integrasi tata kelola.

Tabel 2 menyajikan sintesis hasil penelitian yang menghubungkan kelompok temuan empiris dengan kebutuhan penguatannya. Kategori dalam tabel merupakan hasil analisis kualitatif atas dokumen dan keterangan informan, bukan indeks komposit atau hasil pengujian kuantitatif. Sintesis ini berfungsi menentukan prioritas pengembangan model dengan menempatkan hubungan antarkomponen sebagai persoalan utama.

E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258
Halaman 6608-6628
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2026

Tabel 2. Sintesis Temuan Empiris dan Kebutuhan Penguatan Smart Governance

Kelompok Analisis	Temuan Utama	Kebutuhan Penguatan
Fondasi tata kelola	Kebijakan dan fungsi organisasi tersedia; manajemen serta koordinasi lintas perangkat daerah perlu ditingkatkan.	Keselarasan kebijakan, pembagian peran, integrasi tata laksana.
Kapasitas implementasi	SPBE, e-Walidata, SIPD, dan portal data berkembang; pemutakhiran, interoperabilitas, serta kompetensi aparatur menjadi kebutuhan.	Standar dan kualitas data, integrasi sistem, pelatihan yang terkait proses kerja.
Kolaborasi dan partisipasi	PPID, SP4N-LAPOR, dan Call Center 112 tersedia; kualitas respons dan tindak lanjut pelayanan perlu diperkuat.	Koordinasi penyelesaian, keterbukaan status tindak lanjut, evaluasi pengaduan.

Sumber: Sintesis hasil penelitian, 2026.

Konstruksi Model: Fondasi, Kapasitas, Kolaborasi, Integrasi, dan Umpan Balik

Berdasarkan sintesis tersebut, model *smart governance* untuk Pemerintah Kota Kendari dibentuk dengan menghubungkan tiga komponen inti. Pertama, fondasi tata kelola yang mencakup kebijakan, kelembagaan, kejelasan pembagian peran, dan koordinasi. Komponen ini menentukan arah, mandat, serta keselarasan pelaksanaan. Kedua, kapasitas implementasi yang mencakup teknologi, kompetensi sumber daya manusia, dan kualitas data. Komponen ini menentukan apakah arahan kebijakan dapat diwujudkan melalui proses digital dan keputusan berbasis informasi. Ketiga, kolaborasi dan partisipasi yang mencakup hubungan antarinstansi, keterbukaan informasi, pengelolaan pengaduan, dan keterlibatan masyarakat. Komponen ketiga memastikan bahwa pelaksanaan pemerintahan terhubung dengan kebutuhan pengguna layanan.

Ketiga komponen tersebut disatukan oleh integrasi tata kelola yang ditempatkan

E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258
Halaman 6608-6628
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2026

sebagai mekanisme lintas fungsi, bukan unit organisasi tambahan yang berdiri sendiri. Integrasi melibatkan keterhubungan perencanaan, pelaksanaan, pengelolaan sistem dan data, penanganan layanan, serta evaluasi. Dengan demikian, penguatan pada salah satu komponen perlu mempertimbangkan komponen lain. Pengembangan aplikasi baru, misalnya, harus disertai kejelasan pengelola data dan tata laksana layanan; sementara perluasan kanal pengaduan harus dilengkapi kejelasan unit penanganan dan standar pelaporan hasil.

Evaluasi dan umpan balik ditempatkan sebagai proses yang berulang dalam model. Informasi mengenai hasil layanan, status tindak lanjut pengaduan, dan masukan masyarakat digunakan untuk memperbaiki standar kerja, koordinasi antarlembaga, serta pemanfaatan sistem dan data. Transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan responsivitas menjadi prinsip good governance yang melandasi seluruh tahap pengembangan. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan tujuan penerapan model, sehingga besarnya dampak terhadap kualitas layanan baru dapat ditentukan melalui pelaksanaan dan pengukuran pada tahap berikutnya.

E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258
Halaman 6608-6628
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2026

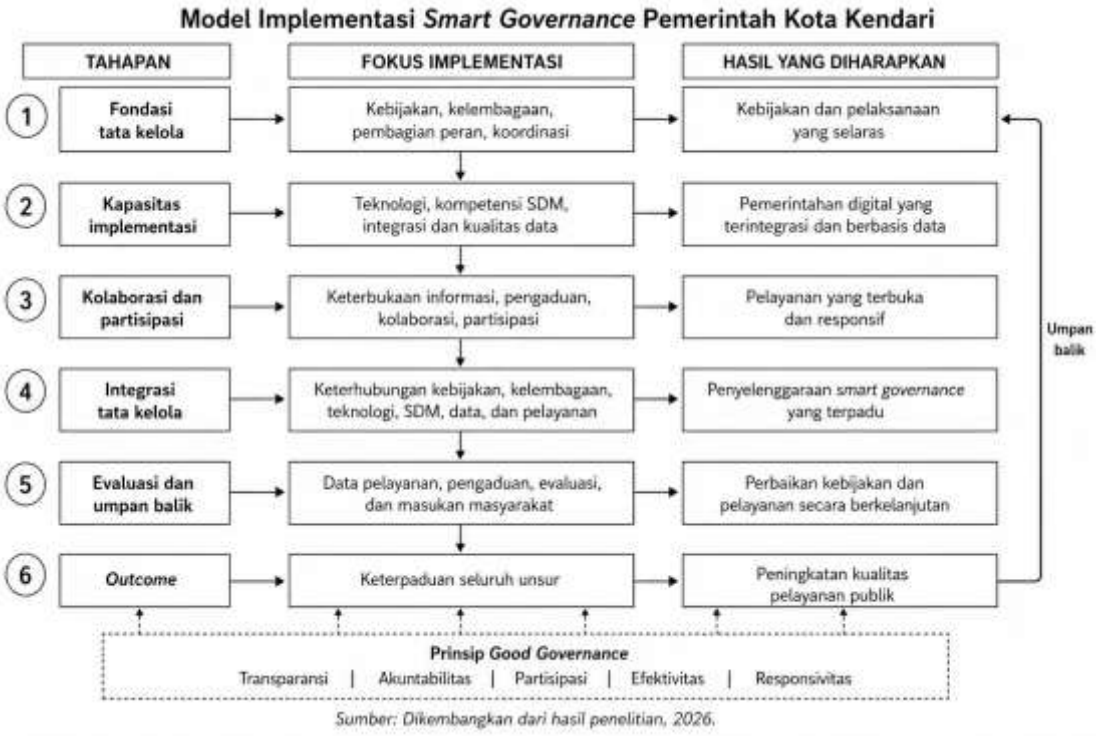
Tabel 3. Komponen dan Peran dalam Model Pengembangan Smart Governance

Komponen Model	Unsur Utama	Peran yang Diharapkan
Fondasi tata kelola	Kebijakan; kelembagaan; pembagian peran; koordinasi	Menjamin arah kebijakan dan keterpaduan tanggung jawab.
Kapasitas implementasi	Teknologi; aparatur; kualitas dan integrasi data	Memungkinkan proses pemerintahan digital yang andal dan berbasis informasi.
Kolaborasi dan partisipasi	Lintas perangkat daerah; keterbukaan; pengaduan; warga	Menghubungkan kemampuan pemerintah dengan persoalan serta kebutuhan pelayanan.
Integrasi dan evaluasi	Keterhubungan proses; data tindak lanjut; umpan balik	Menyatukan komponen dan mengarahkan perbaikan berkelanjutan.
Hasil yang dituju	Akses; kepastian; keterbukaan; responsivitas	Meningkatkan kualitas pelayanan publik, untuk diuji pada implementasi berikutnya.

Sumber: Sintesis hasil penelitian, 2026.

Gambar 1 memperlihatkan enam tahap hubungan dalam model, mulai dari fondasi tata kelola, kapasitas implementasi, serta kolaborasi dan partisipasi, menuju integrasi, evaluasi dan umpan balik, hingga hasil pelayanan yang dituju. Alur tersebut menempatkan good governance sebagai prinsip lintas tahap, bukan sebagai elemen teknologi. Panah umpan balik memperlihatkan bahwa hasil layanan menjadi masukan bagi penyesuaian kebijakan, pelaksanaan, dan pengelolaan data, sehingga model menekankan proses pembelajaran organisasi secara berkelanjutan.

E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258
Halaman 6608-6628
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2026



Gambar 1. Model Implementasi Smart Governance Pemerintah Kota Kendari

Sumber: Diadaptasi dari model hasil penelitian Hibah Internal Universitas Sulawesi Tenggara, 2026.

Pembahasan Teoretis dan Posisi Kontribusi Penelitian

Pertama, perbedaan antara capaian domain Kebijakan SPBE (3,90) dan Manajemen SPBE (2,00) memperlihatkan bahwa kesiapan regulasi perlu dibedakan dari kemampuan organisasi mengelola penerapan. Dokumen hasil evaluasi menunjukkan bahwa sebagian proses manajemen dan audit TIK masih membutuhkan penguatan. Temuan tersebut memberikan penjelasan empiris bagi kerangka Rodríguez Bolívar dan Meijer (2016) mengenai hubungan antara pengaturan tata kelola, strategi pelaksanaan, dan hasil yang diharapkan. Dalam konteks Kendari, hubungan tersebut dapat diterjemahkan menjadi kejelasan penanggung jawab, prosedur kerja antarlembaga, dan evaluasi pelaksanaan.

Kedua, penggunaan teknologi dan data menunjukkan bahwa kapabilitas digital bersifat organisasional. Fungsi wali data dan produsen data, pelatihan aparatur, serta

E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258
Halaman 6608-6628
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2026

kebutuhan pemutakhiran dan interoperabilitas memperlihatkan bahwa sistem informasi membutuhkan pembagian kerja yang stabil. Dengan kata lain, aplikasi digital tanpa tata kelola data dan kapasitas manusia yang memadai belum dapat dijadikan indikator cukup bagi *smart governance*. Penekanan ini melengkapi pandangan Meijer dan Rodríguez Bolívar (2016) maupun Pereira dkk. (2018), yang tidak memisahkan teknologi dari kolaborasi dan perubahan proses pemerintahan.

Ketiga, kondisi kanal pelayanan di Kendari menguatkan argumen bahwa partisipasi perlu dipahami sebagai proses yang menghasilkan respons, bukan hanya sebagai akses untuk menyampaikan aspirasi. PPID, SP4N-LAPOR, dan Call Center 112 adalah fasilitas interaksi yang penting, tetapi kaitannya dengan kualitas pelayanan baru menjadi kuat ketika informasi warga diteruskan, ditangani, dan digunakan kembali untuk koreksi kebijakan. Model ini karena itu menempatkan umpan balik sebagai bagian dari mekanisme integrasi, bukan tahap administratif yang muncul setelah pelayanan berakhir.

Berdasarkan pembahasan tersebut, kontribusi penelitian terletak pada penyusunan konfigurasi penguatan yang menempatkan integrasi dan umpan balik sebagai mekanisme operasional di antara tiga komponen smart governance. Penelitian tidak memperkenalkan konsep smart governance baru dan tidak mengukur pengaruh kausal model terhadap kualitas pelayanan. Kontribusinya adalah kerangka konseptual-empiris yang menjelaskan bagaimana fondasi kebijakan dan kelembagaan, kapasitas digital, serta interaksi dengan masyarakat dapat dihubungkan dalam agenda perbaikan tata kelola Pemerintah Kota Kendari.

SIMPULAN

Penelitian menunjukkan bahwa implementasi smart governance di Pemerintah Kota Kendari telah didukung kebijakan, organisasi pelaksana, infrastruktur pemerintahan elektronik, pengelolaan data, dan kanal komunikasi masyarakat. Namun, dukungan tersebut belum sepenuhnya diikuti keterpaduan manajemen dan pelaksanaan lintas perangkat daerah. Indeks SPBE tahun 2024 sebesar 3,23 (Baik) menunjukkan perbedaan nilai antara domain Kebijakan SPBE sebesar 3,90 dan Manajemen SPBE sebesar 2,00. Pada instrumen yang berbeda, penilaian pelayanan publik Ombudsman tahun 2024 memperoleh nilai 75,9

E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258
Halaman 6608-6628
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2026

(kualitas sedang). Fakta tersebut menegaskan pentingnya memperkuat kapasitas pengelolaan dan mutu pelayanan tanpa menganggap adanya hubungan sebab-akibat langsung di antara kedua skor.

Berdasarkan sintesis temuan, penelitian menghasilkan model smart governance terintegrasi yang menghubungkan tiga komponen utama, yaitu fondasi tata kelola, kapasitas implementasi, serta kolaborasi dan partisipasi masyarakat. Hubungan ketiganya dijalankan melalui integrasi proses antarlembaga, pemanfaatan data, evaluasi, dan umpan balik pelayanan. Prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, serta responsivitas melandasi model, sedangkan peningkatan kualitas pelayanan publik ditempatkan sebagai hasil yang dituju. Model ini menjadi dasar pengembangan kebijakan pemerintahan digital yang lebih terpadu dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Ruang lingkup penelitian berada pada satu pemerintah kota dengan pendekatan kualitatif. Model dikembangkan dan ditelaah kesesuaiannya berdasarkan informasi penelitian, tetapi belum diterapkan melalui pengujian sebelum dan sesudah pada unit pelayanan. Oleh karena itu, tahap pengembangan selanjutnya diarahkan pada penyusunan ukuran integrasi proses, pemutakhiran dan penggunaan data, kepastian tindak lanjut pengaduan, serta mutu layanan yang dapat diukur secara berkala. Perbandingan antardaerah juga dapat memperluas pemahaman mengenai keterterapan model dalam konteks kelembagaan yang berbeda.

IMPLIKASI KEBIJAKAN DAN PRAKTIS

Penguatan smart governance di Pemerintah Kota Kendari perlu dimulai dari penyelarasan perencanaan pembangunan, pengelolaan SPBE, fungsi wali data, tata laksana organisasi, dan penyelenggara layanan. Koordinasi lintas perangkat daerah perlu diarahkan pada pembagian tugas yang operasional, standar pertukaran informasi, dan kejelasan penyelesaian layanan yang melibatkan lebih dari satu unit. Langkah ini sesuai dengan kesenjangan antardomain SPBE yang menunjukkan kebutuhan penguatan manajemen dan integrasi, bukan sekadar penambahan aplikasi digital.

Peningkatan kapasitas aparatur perlu dirancang berdasarkan proses kerja nyata, terutama pada pengelolaan data, penggunaan sistem, pengamanan informasi, dokumentasi

E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258
Halaman 6608-6628
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2026

proses aplikasi, dan penyelenggaraan audit TIK. Standar kualitas serta pemutakhiran data perlu diterapkan secara konsisten dengan penanggung jawab yang jelas pada setiap perangkat daerah. Dalam konteks ini, penguatan interoperabilitas antara SIPD, e-Walidata, dan layanan sektoral menjadi bagian dari tata kelola kelembagaan, bukan hanya pekerjaan teknis pengembang sistem.

Pengelolaan PPID, SP4N-LAPOR, dan Call Center 112 perlu dihubungkan dengan indikator yang menunjukkan proses hingga hasil layanan, seperti kejelasan penanggung jawab, kelengkapan informasi, ketepatan respons, status penyelesaian, dan informasi balik kepada warga. Hasil evaluasi berkala kemudian digunakan untuk memperbaiki tata laksana dan menentukan prioritas layanan. Dengan pendekatan tersebut, keberhasilan transformasi digital dinilai melalui manfaat pelayanan yang dapat dirasakan masyarakat dan bukan semata-mata banyaknya sistem yang dioperasikan.

Secara teoretis, hasil penelitian menunjukkan bahwa smart governance merupakan keterpaduan kemampuan institusional, teknologi, data, dan hubungan pemerintah dengan masyarakat. Penempatan integrasi tata kelola serta umpan balik sebagai mekanisme penghubung memperjelas bagaimana dimensi yang telah dikenal dalam literatur dapat dirangkai menjadi proses kerja yang lebih operasional. Hubungan tersebut menjadi proposisi untuk penelitian lanjutan mengenai pengaruh keterpaduan proses pemerintahan digital terhadap responsivitas, kepastian, dan kualitas pelayanan publik.

PENGUNGKAPAN PENGGUNAAN ALAT BANTU

Penyusunan dan penyuntingan bahasa naskah dibantu dengan perangkat kecerdasan buatan berbasis teks. Penggunaan alat bantu terbatas pada penataan struktur, penyuntingan redaksi, dan penyelarasan kutipan serta rujukan; data empiris, hasil wawancara, dan temuan penelitian tidak dibuat oleh perangkat tersebut. Tanggung jawab ilmiah atas isi artikel berada pada penulis.

PENDANAAN DAN UCAPAN TERIMA KASIH

Artikel ini disusun dari hasil penelitian yang didanai melalui Hibah Penelitian Internal Universitas Sulawesi Tenggara Tahun Anggaran 2026 pada Program Studi Ilmu

E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258
Halaman 6608-6628
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2026

Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sulawesi Tenggara. Penghargaan disampaikan kepada pihak Pemerintah Kota Kendari dan para informan yang memberikan informasi dan dokumen untuk mendukung penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Caragliu, A., Del Bo, C., & Nijkamp, P. (2011). Smart cities in Europe. *Journal of Urban Technology, 18*(2), 65–82. https://doi.org/10.1080/10630732.2011.601117

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari. (2024). *Laporan kinerja tahun 2024*. Pemerintah Kota Kendari. https://www.kendarikota.go.id/storage/dokumen/2025/766U-LAKIP%20DISKOMINFO%202024.pdf

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kendari. (2025, 16 Desember). *Pertama kali, Kota Kendari raih Anugerah Keterbukaan Informasi Publik dengan predikat Informatif*. https://berita.kendarikota.go.id/pertama-kali-kota-kendari-raih-anugerah-keterbukaan-informasi-publik-dengan-predikat-informatif/

Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.

Giffinger, R., Fertner, C., Kramar, H., Kalasek, R., Pichler-Milanović, N., & Meijers, E. (2007). *Smart cities: Ranking of European medium-sized cities* (Final report). Vienna University of Technology. https://doi.org/10.34726/3565

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2021). *Buku panduan penyusunan masterplan smart city: Gerakan menuju smart city*. Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika.

Meijer, A. J., Gil-Garcia, J. R., & Rodríguez Bolívar, M. P. (2016). Smart city research: Contextual conditions, governance models, and public value assessment. *Social Science Computer Review, 34*(6), 647–656. https://doi.org/10.1177/0894439315618890

Meijer, A. J., & Rodríguez Bolívar, M. P. (2016). Governing the smart city: A review of the

E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258
Halaman 6608-6628
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2026

literature on smart urban governance. *International Review of Administrative Sciences, 82*(2), 392–408. https://doi.org/10.1177/0020852314564308

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

Ombudsman Republik Indonesia. (2025, 3 Juni). *Ombudsman Sultra serahkan hasil penilaian pelayanan publik tahun 2024 Kota Kendari*. https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-sultra-serahkan-hasil-penilaian-pelayanan-publik-tahun-2024-kota-kendari-

Pemerintah Kota Kendari. (2025). *Peraturan Daerah Kota Kendari Nomor 2 Tahun 2025 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2025–2029*. Lembaran Daerah Kota Kendari Tahun 2025 Nomor 2. https://peraturan.bpk.go.id/Details/334468/perda-kota-kendari-no-2-tahun-2025

Pemerintah Kota Kendari. (2026). *Laporan layanan Call Center 112 tahun 2025: Data tindak lanjut* [Dataset]. Portal Satu Data Kota Kendari. https://satudata.kendarikota.go.id/id/dataset/laporan-layanan-call-center-112-tahun-2025-data-tindak-lanjut

Pereira, G. V., Parycek, P., Falco, E., & Kleinhans, R. (2018). Smart governance in the context of smart cities: A literature review. *Information Polity, 23*(2), 143–162. https://doi.org/10.3233/IP-170067

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.

Rodríguez Bolívar, M. P., & Meijer, A. J. (2016). Smart governance: Using a literature review and empirical analysis to build a research model. *Social Science Computer Review, 34*(6), 673–692. https://doi.org/10.1177/0894439315611088

Tafary, N., Prasetyawati, P. I., & Nurpadmi. (2025). Analisis penerapan smart governance pada layanan publik di Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Minyak dan Gas Bumi (PPSDM Migas). *Swara Patra, 15*(1), 49–64. https://doi.org/10.37525/sp/2025-1/666

E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258
Halaman 6608-6628
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2026

Tan, S. Y., & Taeihagh, A. (2020). Smart city governance in developing countries: A systematic literature review. *Sustainability, 12*(3), 899. https://doi.org/10.3390/su12030899

Wali Kota Kendari. (2021). *Peraturan Wali Kota Kendari Nomor 52 Tahun 2021 tentang Satu Data Kota Kendari*. Berita Daerah Kota Kendari Tahun 2021 Nomor 52. https://peraturan.bpk.go.id/Details/304299/perwali-kota-kendari-no-52-tahun-2021