

PENERAPAN SMART GOVERNANCE DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) PALU BARAT DI KOTA PALU

Herawati Nurul Anisa ^{1*}; Muh Nawawi ²; Rusmawaty Bte Rusdin ³

¹ Universitas Tadulako, Palu, Indonesia, herwanisaherwa@gmail.com

² Universitas Tadulako, Palu, Indonesia, muhnawawi@gmail.com

³ Universitas Tadulako, Palu, Indonesia; rusmawatybterusdin@gmail.com

*Correspondence : herwanisaherwa@gmail.com

ARTICLE INFO:

Smart Governance, PATEN,
Transparansi, Teknologi,
Sumber Daya Manusia,
Partisipasi.

Received. : Agustus 2025

Revised. : September 2025

Accepted : September 2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan konsep *smart governance* dalam pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Palu Barat, Kota Palu. Konsep *smart governance* merupakan pendekatan tata kelola pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, serta partisipasi dalam pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi langsung di lapangan, dan studi dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri atas lima orang, yaitu Camat, Sekretaris Camat, Kepala Subbagian Kepegawaian dan Umum, Kepala Seksi Pelayanan Umum, serta perwakilan masyarakat. Penelitian ini berfokus pada empat indikator utama *smart governance* menurut Novitasari, yakni transparansi, teknologi, sumber daya manusia (SDM), dan partisipasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari keempat indikator tersebut, tiga indikator telah diterapkan dengan cukup baik, yaitu transparansi, sumber daya manusia, dan partisipasi masyarakat. Dalam Transparansi ditunjukkan melalui keterbukaan informasi terkait prosedur pelayanan, meskipun masih bersifat konvensional. SDM telah menunjukkan kemampuan dasar dalam menjalankan layanan, namun belum sepenuhnya adaptif terhadap teknologi. Partisipasi masyarakat sudah mulai terbentuk melalui forum dan survei kepuasan layanan. Namun, indikator teknologi belum berjalan secara optimal. Belum tersedianya sistem digital atau aplikasi pelayanan berbasis teknologi menjadi hambatan utama. Hal ini menunjukkan bahwa adaptasi terhadap perkembangan digital masih rendah, sehingga menghambat peningkatan kualitas dan kecepatan pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan pada aspek teknologi perlu menjadi prioritas dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan responsif berbasis *smart governance*.

ABSTRACT:

This study aims to examine the implementation of the smart governance concept in the Integrated District Administration Services (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, or PATEN) in West Palu District, Palu City. Smart governance is a governance approach that utilizes information and

communication technology to enhance effectiveness, efficiency, transparency, and public participation in service delivery. This research uses a descriptive qualitative method with data collection techniques including in-depth interviews, direct field observation, and document studies. The informants in this study consist of five individuals: the sub-district head (Camat), the sub-district secretary, the head of the staffing and general affairs sub-division, the head of the public service section, and a community representative. This study focuses on four main indicators of smart governance according to Novitasari, namely transparency, technology, human resources (HR), and participation. The results show that three out of the four indicators have been implemented fairly well—transparency, human resources, and community participation. Transparency is reflected in the openness of information related to service procedures, although it still follows conventional methods. Human resources have demonstrated basic capabilities in providing services but are not yet fully adaptive to technology. Community participation has begun to take shape through forums and service satisfaction surveys. However, the technology indicator has not been optimally implemented. The absence of digital systems or technology-based service applications is a major obstacle. This indicates that adaptation to digital developments remains low, hindering improvements in the quality and speed of service delivery. Therefore, enhancing the technological aspect should be prioritized in efforts to realize effective, efficient, and responsive public services based on smart governance.

Pendahuluan

Smart governance merupakan suatu pendekatan baru dalam tata kelola pemerintahan yang menekankan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) guna mendukung terciptanya pemerintahan yang cerdas, terbuka, dan melibatkan partisipasi public (Shabrinawati & Yuliasuti, 2020). Konsep ini menjadi bagian dari pembangunan kota pintar (*smart city*) yang tidak hanya mengandalkan infrastruktur fisik, tetapi juga bagaimana pemerintahan mampu menggunakan data dan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mengoptimalkan proses administrasi, serta memperkuat keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan.

Dalam konteks Indonesia, berbagai kebijakan telah diimplementasikan guna mendorong penerapan prinsip-prinsip *smart governance*. Salah satu kebijakan yang relevan adalah program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yang merupakan bentuk desentralisasi pelayanan administrasi publik hingga ke tingkat kecamatan. PATEN bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan memberikan kemudahan akses, kecepatan, serta transparansi dalam proses pelayanan administrasi (Erdina & Hariani, 2017).

Pelayanan publik menurut Subarsono dalam Dwiyanto (2008:136) merupakan produksi birokrasi publik yang di terima oleh warga negara pengguna maupun masyarakat secara meluas (Maulidiah, 2014). Kecamatan Palu Barat sebagai salah satu wilayah administratif di Kota Palu merupakan unit pemerintahan yang dituntut untuk melaksanakan PATEN secara efektif (Kurniawan, 2016). Namun, dalam

implementasinya, berbagai tantangan masih ditemukan. Berdasarkan observasi awal, ditemukan bahwa pelayanan administrasi di Kecamatan Palu Barat belum sepenuhnya terintegrasi dengan sistem digital yang memadai. Hal ini menimbulkan hambatan dalam kecepatan pelayanan, efektivitas koordinasi antar bagian, serta keterbukaan informasi kepada masyarakat.

Masalah lain yang muncul adalah masih minimnya keterlibatan masyarakat dalam proses perencanaan dan evaluasi pelayanan. Hal ini mencerminkan belum optimalnya penerapan prinsip partisipasi sebagai salah satu indikator utama *smart governance*. Di sisi lain, kompetensi aparatur sipil negara (ASN) dalam memanfaatkan teknologi juga belum merata, yang berdampak pada rendahnya efisiensi dan mutu pelayanan yang diberikan.

Dalam konsep *smart governance* menurut Novitasari (2021), terdapat empat indikator utama yang menjadi tolok ukur keberhasilan implementasi tata kelola pemerintahan cerdas, yaitu transparansi, teknologi, sumber daya manusia, dan partisipasi. Keempat indikator tersebut saling terkait dan menjadi dasar evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintahan.

Transparansi menekankan keterbukaan informasi dan kemudahan akses masyarakat terhadap prosedur pelayanan publik. Teknologi merujuk pada pemanfaatan sistem digital dalam menyederhanakan dan mempercepat proses layanan. Sumber daya manusia mengacu pada kemampuan dan profesionalitas ASN dalam menjalankan tugas secara efektif. Sedangkan partisipasi adalah bentuk keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan pengawasan terhadap kinerja pemerintahan.

Penelitian ini berangkat dari ketertarikan penulis untuk mengevaluasi sejauh mana penerapan *smart governance* telah dilaksanakan dalam pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Palu Barat. Dengan melihat keempat indikator tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kondisi aktual penerapan PATEN, sekaligus memberikan masukan konstruktif bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik berbasis digital dan partisipatif di Kota Palu.

Selain itu, penting untuk menyoroti bagaimana Pemerintah Kota Palu, melalui perangkat kecamatan, merespons tantangan era digital. Di tengah berkembangnya kebutuhan akan pelayanan publik yang cepat, akurat, dan transparan, masih banyak kecamatan yang belum sepenuhnya mampu beradaptasi dengan pemanfaatan teknologi informasi secara maksimal. Hal ini tidak hanya disebabkan oleh keterbatasan infrastruktur, tetapi juga oleh faktor-faktor internal seperti kurangnya pelatihan dan sosialisasi kepada aparatur, serta minimnya anggaran yang dialokasikan untuk pengembangan sistem informasi pelayanan publik.

Dalam konteks PATEN di Kecamatan Palu Barat, masih banyak pelayanan yang dilakukan secara manual dan belum terintegrasi dengan sistem digital. Hal ini menyebabkan terjadinya antrian panjang, kesalahan administrasi, dan keterlambatan pelayanan yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Meskipun

secara prosedural layanan telah sesuai dengan standar operasional, namun dalam implementasinya masih jauh dari harapan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit.

Faktor lain yang turut mempengaruhi adalah budaya birokrasi yang masih konvensional dan belum sepenuhnya mendukung inovasi. Budaya kerja yang masih kaku dan hierarkis cenderung menghambat inisiatif dari bawah. Selain itu, adanya ketergantungan pada pimpinan dalam pengambilan keputusan membuat proses inovasi berjalan lambat. Kurangnya pelibatan masyarakat dalam evaluasi layanan juga membuat pemerintah kehilangan masukan penting yang bisa dijadikan dasar untuk perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Penelitian ini menjadi penting karena dapat memberikan gambaran objektif tentang pelaksanaan *smart governance* dalam pelayanan publik di tingkat kecamatan, yang selama ini kurang mendapatkan perhatian akademik. Studi-studi sebelumnya lebih banyak berfokus pada pemerintahan kota atau provinsi, sementara peran kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan publik justru sangat strategis dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah secara keseluruhan.

Dengan mengevaluasi indikator transparansi, teknologi, sumber daya manusia, dan partisipasi secara mendalam, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis maupun praktis. Dari sisi teoretis, penelitian ini memperkaya literatur tentang penerapan *smart governance* dalam konteks lokal. Dari sisi praktis, hasil penelitian dapat menjadi dasar pertimbangan bagi Pemerintah Kota Palu dalam merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran untuk meningkatkan mutu pelayanan di kecamatan-kecamatan lainnya.

Diharapkan pula bahwa penelitian ini dapat memotivasi aparat pemerintahan di tingkat kecamatan untuk lebih terbuka terhadap inovasi, meningkatkan kapasitas diri, serta melibatkan masyarakat secara lebih aktif dalam proses pemerintahan. Dengan demikian, transformasi menuju pemerintahan yang cerdas bukan hanya menjadi slogan semata, melainkan dapat diwujudkan dalam praktik yang nyata dan berdampak positif bagi masyarakat.

Metode

Studi ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dengan pendekatan ini peneliti melakukan penelitian dengan latar belakang alamiah yang sesuai dengan konteks yang ada. Menurut Fadli (2021), metode penelitian kualitatif merupakan penelitian yang temuannya tidak didapatkan melalui prosedur statistik, melainkan bertujuan mengungkapkan fenomena yang terjadi di lapangan, khususnya dalam hal penerapan *smart governance* dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Palu Barat, Kota Palu. Penelitian kualitatif merupakan suatu model penelitian yang bersifat humanistik, dimana manusia dalam penelitian ini ditempatkan sebagai subyek utama dalam suatu peristiwa social (Safrudin *et al.*, 2023).

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data

sekunder. Data primer didapatkan langsung melalui informan yang kemudian diolah (Citriadin, 2020). Data primer diambil dari wawancara dengan Camat Palu Barat, Sekcam Palu Barat, Kepala subbagian dan umum, Kepala seksi pelayanan umum, serta perwakilan Masyarakat Palu Barat. Kemudian data sekunder diperoleh melalui penelusuran pustaka dan dokumen dari berbagai sumber di antaranya Profil Kecamatan Palu Barat, Renstra Kecamatan Palu Barat.

Hasil

1. Penerapan Transparansi dalam PATEN Kecamatan Palu Barat

Menurut (Novitasari, 2021) Dimensi transparansi merupakan proses implementasi dari konsep *smart governance* sebagai upaya perubahan sistematis dan terencana dalam pemberian pelayanan media center secara eksplisit oleh pemerintah yang bermanfaat untuk masyarakat dengan memberikan kemudahan dalam mengakses informasi terhadap publik seluas-luasnya sehingga dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih cepat, mudah dan transparan. Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk dapat memperoleh informasi tentang penyelenggaraan yang dilaksanakan oleh pemerintahan seperti tentang suatu kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaan program, dan hasil-hasil yang telah dicapai, transparansi sendiri memiliki aspek yakni sebagai berikut; (1). Komunikasi publik oleh pemerintah, dan (2) hak masyarakat terhadap akses informasi (Yusuf *et al.*, 2021).

Di Kecamatan Palu Barat, transparansi telah mulai diterapkan meskipun belum sepenuhnya maksimal. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pihak kecamatan telah menyediakan informasi terkait prosedur pelayanan, persyaratan, hingga estimasi waktu penyelesaian berbagai jenis layanan administrasi, seperti pengantar SKCK, surat keterangan domisili, serta surat keterangan usaha.

Namun, penyampaian informasi ini masih dilakukan secara konvensional, yakni melalui media papan pengumuman dan interaksi langsung antara masyarakat dan pegawai. Belum terdapat sistem informasi digital seperti website, aplikasi, atau platform media sosial resmi yang digunakan secara aktif untuk menyampaikan informasi pelayanan kepada masyarakat. Akibatnya, masyarakat yang tidak memiliki waktu untuk datang langsung ke kantor kecamatan harus mengandalkan informasi dari pihak ketiga, yang tidak jarang menimbulkan kesalahpahaman atau ketidakjelasan.

Selain itu, standar operasional prosedur (SOP) pelayanan sudah tersedia, namun belum sepenuhnya dipajang di ruang pelayanan secara terbuka. Beberapa masyarakat menyatakan bahwa mereka tidak mengetahui dengan pasti tahapan proses pelayanan dan biaya yang dikenakan. Hal ini menandakan bahwa praktik transparansi dalam pelayanan masih perlu diperkuat, khususnya dalam bentuk penyampaian informasi yang proaktif, jelas, dan terbuka.

2. Penerapan Teknologi dalam PATEN Kecamatan Palu Barat

Aspek teknologi merupakan salah satu indikator penting dalam mewujudkan *smart governance*, karena teknologi berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam menciptakan efisiensi, efektivitas, dan akurasi dalam pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa penerapan teknologi dalam pelayanan PATEN di Kecamatan Palu Barat masih sangat terbatas.

Seluruh proses pelayanan administrasi di kecamatan ini masih dilakukan secara manual. Formulir pengajuan diisi secara tulis tangan, dokumen diserahkan langsung secara fisik, dan proses verifikasi dilakukan dengan cara konvensional tanpa bantuan sistem digital. Tidak terdapat komputerisasi dalam proses pencatatan dan pengarsipan dokumen, yang menyebabkan proses administrasi menjadi lambat dan rentan terhadap kesalahan, kehilangan data, atau kerusakan berkas.

Kecamatan Palu Barat belum memiliki sistem informasi manajemen pelayanan yang terintegrasi. Bahkan komputer yang tersedia hanya digunakan untuk keperluan pengetikan surat dan administrasi internal kantor. Minimnya sarana prasarana teknologi ini menjadi kendala utama dalam upaya transformasi digital pelayanan publik.

Selain sarana, kendala lainnya adalah sumber daya manusia yang belum memiliki kapasitas untuk mengembangkan atau mengoperasikan sistem digital. Tidak ada pelatihan khusus terkait pengelolaan data digital, penggunaan aplikasi, atau pelayanan berbasis daring. Beberapa aparatur bahkan menyatakan belum familiar dengan sistem layanan publik elektronik seperti SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik).

Ketiadaan platform digital ini menjadikan pelayanan publik tidak hanya lambat, tetapi juga membatasi akses masyarakat terhadap pelayanan yang seharusnya bisa dilakukan secara daring, terlebih di masa pascapandemi yang menuntut adanya pelayanan jarak jauh.

3. Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan PATEN Kecamatan Palu Barat

Sumber daya manusia merupakan faktor penentu keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan publik, terutama dalam konteks *smart governance*. Pelayanan yang profesional, cepat, dan responsif sangat bergantung pada kualitas aparatur sipil negara yang bertugas di garis depan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, secara umum SDM di Kecamatan Palu Barat menunjukkan tingkat kedisiplinan dan kinerja yang cukup baik. Para pegawai hadir tepat waktu, menggunakan atribut kerja, serta menjalankan tugas sesuai dengan pembagian tugas pokok dan fungsi (tupoksi).

Namun demikian, hasil observasi dan wawancara mendalam mengungkapkan adanya tantangan dalam hal kualitas dan kemampuan teknis SDM, terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi. Beberapa pegawai menyatakan bahwa mereka belum memperoleh pelatihan yang memadai terkait pengoperasian sistem informasi pelayanan publik. Hal ini menyebabkan seluruh proses pelayanan

masih dilakukan secara manual, meskipun secara kelembagaan sudah ada wacana untuk melakukan digitalisasi.

Selain aspek kompetensi teknis, ditemukan pula permasalahan terkait ketimpangan beban kerja antar bagian. Misalnya, pada bagian pelayanan umum sering kali terjadi penumpukan tugas karena kurangnya personel, sementara di bagian lain justru lebih longgar. Hal ini mengindikasikan perlunya evaluasi terhadap distribusi tugas dan penguatan kapasitas melalui pelatihan berkelanjutan.

Di sisi lain, dari segi etika pelayanan, masyarakat mengapresiasi sikap ramah dan tanggap para aparatur di Kecamatan Palu Barat. Beberapa masyarakat yang diwawancarai menyatakan bahwa pegawai umumnya cukup kooperatif dalam membantu pengisian formulir, memberikan penjelasan, serta melayani dengan sopan. Namun sayangnya, kebaikan ini belum diimbangi dengan dukungan teknologi, sehingga proses tetap lambat dan tidak efisien.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa SDM di Kecamatan Palu Barat sudah memiliki semangat pelayanan yang baik, tetapi masih membutuhkan peningkatan kapasitas, terutama dalam penguasaan teknologi dan manajemen pelayanan publik yang berbasis digital.

4. Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan PATEN

Partisipasi masyarakat merupakan indikator krusial dalam *smart governance*. Pelayanan publik yang baik tidak hanya bersifat top-down, melainkan juga harus membuka ruang partisipasi masyarakat dalam perencanaan, pengawasan, dan evaluasi layanan. Berdasarkan temuan lapangan, partisipasi masyarakat dalam PATEN Kecamatan Palu Barat masih bersifat pasif dan formalitas.

Kecamatan Palu Barat telah melaksanakan kegiatan sosialisasi dan forum warga sebagai bagian dari pendekatan partisipatif. Namun dalam pelaksanaannya, forum-forum tersebut belum berjalan secara rutin dan tidak melibatkan representasi masyarakat yang beragam. Informasi yang diperoleh menunjukkan bahwa sebagian besar warga tidak mengetahui adanya forum evaluasi pelayanan, atau jika pun diundang, mereka merasa tidak memiliki cukup pemahaman atau ruang untuk menyampaikan pendapat secara kritis.

Selain forum, pemerintah kecamatan juga telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat (SKM), namun tidak semua hasil survei ditindaklanjuti menjadi program perbaikan layanan. Bahkan dalam beberapa kasus, masyarakat tidak mendapatkan informasi terkait hasil survei dan dampaknya. Hal ini menunjukkan lemahnya feedback loop antara pemerintah dan masyarakat.

Selain itu, kanal partisipasi digital juga belum tersedia. Masyarakat tidak memiliki saluran daring (seperti aplikasi pengaduan, website, atau formulir elektronik) untuk menyampaikan keluhan, saran, atau kritik terhadap pelayanan. Akibatnya, partisipasi hanya terbatas pada kehadiran fisik di kantor kecamatan dan bersifat reaktif, bukan proaktif.

Padahal dalam era *smart governance*, partisipasi masyarakat tidak hanya penting

untuk menjaga akuntabilitas pemerintah, tetapi juga menjadi sumber inovasi dan peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Tanpa pelibatan masyarakat secara substantif, pelayanan berisiko tidak sesuai dengan kebutuhan warga.

5. Ringkasan Temuan Lapangan

Berdasarkan keempat indikator *smart governance* yang diteliti, dapat dirangkum bahwa penerapan *smart governance* dalam PATEN di Kecamatan Palu Barat masih berjalan secara parsial. Transparansi sudah mulai diterapkan, namun masih terbatas pada pendekatan konvensional dan belum ditopang oleh sistem informasi modern. Masyarakat masih kesulitan mengakses informasi secara mandiri karena tidak tersedia platform digital.

Pada aspek teknologi, dapat dikatakan bahwa indikator ini merupakan titik terlemah. Tidak terdapat sistem digital untuk mendukung pelayanan, baik dalam bentuk aplikasi, sistem antrian online, maupun penyimpanan data digital. Pelayanan sepenuhnya bersifat manual, sehingga tidak hanya menyulitkan masyarakat, tetapi juga memberatkan aparaturnya.

Aspek sumber daya manusia menunjukkan bahwa aparaturnya telah berkomitmen melayani dengan baik, namun keterbatasan kapasitas teknis menjadi tantangan besar. Belum ada pelatihan formal atau pendampingan terkait teknologi pelayanan, sehingga digitalisasi menjadi stagnan.

Sementara itu, partisipasi masyarakat masih sebatas formalitas. Ruang partisipasi yang tersedia belum efektif, tidak inklusif, dan tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kebijakan pelayanan yang diterapkan. Mekanisme umpan balik yang sehat belum terbentuk dengan baik.

Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya implementasi *smart governance* di tingkat kecamatan, masih terdapat kesenjangan antara harapan dan realisasi. Pemerintah Kecamatan Palu Barat perlu memperkuat semua dimensi *smart governance* agar pelayanan PATEN benar-benar dapat menjadi model pelayanan publik yang cepat, efisien, transparan, dan partisipatif.

Pembahasan

1. Analisis Transparansi dalam Penerapan *Smart Governance*

Transparansi dalam pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam menciptakan pemerintahan yang akuntabel dan terpercaya. Dalam konteks *smart governance*, transparansi berarti penyediaan informasi yang terbuka, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat secara real-time. Berdasarkan hasil penelitian, transparansi di Kecamatan Palu Barat telah dijalankan, tetapi masih dalam tahap konvensional.

Secara teoritis, transparansi harus memungkinkan masyarakat untuk memahami proses administrasi, persyaratan, waktu penyelesaian, dan biaya layanan secara mandiri. Namun kenyataannya, masyarakat di Kecamatan Palu Barat masih bergantung pada informasi langsung dari petugas atau papan pengumuman yang

terbatas dan tidak terintegrasi secara digital. Ini berbanding terbalik dengan gagasan open government, di mana informasi seharusnya tersedia secara online dan dapat diakses kapan saja oleh siapa saja

Kurangnya pemanfaatan teknologi informasi membuat transparansi bersifat sepihak dan tidak memungkinkan masyarakat untuk melakukan kontrol atau evaluasi terhadap jalannya pelayanan. Padahal menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, setiap warga negara berhak mengetahui informasi pelayanan yang menyangkut kepentingannya. Oleh karena itu, transparansi di Kecamatan Palu Barat belum memenuhi prinsip-prinsip *smart governance* secara utuh

Transparansi yang ideal seharusnya disertai dengan sistem pelacakan dokumen, publikasi SOP berbasis daring, serta ketersediaan layanan informasi elektronik. Ketidaktersediaan hal-hal tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara konsep dan implementasi. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi Pemerintah Kecamatan Palu Barat dalam upaya membangun kepercayaan publik dan menciptakan pelayanan yang partisipatif.

2. Ketimpangan Teknologi sebagai Hambatan Utama *Smart Governance*

Teknologi merupakan komponen esensial dalam mewujudkan *smart governance*. Konsep ini menuntut adanya transformasi digital di sektor pelayanan publik agar prosesnya menjadi lebih efisien, responsif, dan minim kesalahan. Dalam penelitian ini, aspek teknologi di Kecamatan Palu Barat justru menjadi titik lemah utama yang belum dikembangkan secara serius.

Minimnya infrastruktur seperti komputer, koneksi internet, dan perangkat lunak pelayanan publik menjadikan seluruh proses pelayanan masih dilakukan secara manual. Ketiadaan sistem informasi pelayanan (SIP) menyebabkan proses menjadi lambat, boros waktu, dan rawan kesalahan. Hal ini bertolak belakang dengan tujuan utama *smart governance*, yaitu optimalisasi pelayanan melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

Menurut Giffinger (2007), dalam dimensi *smart governance*, kehadiran teknologi tidak hanya untuk mempercepat layanan, tetapi juga untuk meningkatkan efisiensi biaya, transparansi, dan kemampuan evaluasi. Teknologi memungkinkan setiap proses tercatat, terdokumentasi, dan dapat ditelusuri. Tanpa sistem digital, seluruh proses bergantung pada tenaga manusia dan tidak memungkinkan adanya evaluasi berbasis data.

Kondisi ini mencerminkan ketimpangan digital (*digital divide*) antara kebijakan pemerintah pusat dan realitas di tingkat kecamatan. Padahal pemerintah pusat telah mencanangkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan mendorong pelayanan publik berbasis teknologi melalui Perpres No. 95 Tahun 2018. Keterbatasan anggaran dan rendahnya prioritas kebijakan digitalisasi di tingkat kecamatan menjadi faktor utama penghambat implementasi.

Tanpa perencanaan dan dukungan infrastruktur yang memadai, penerapan

teknologi akan tetap stagnan. Oleh karena itu, perlu adanya intervensi dari pemerintah kota dalam bentuk pendanaan, pelatihan, dan sistem layanan yang terintegrasi dari pusat hingga kecamatan.

3. Kualitas SDM: Semangat Ada, Kapasitas Terbatas

Sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen penting dalam tata kelola pemerintahan. Dalam konteks *smart governance*, SDM bukan hanya dinilai dari kedisiplinan dan etika kerja, tetapi juga dari kemampuan beradaptasi terhadap perubahan, terutama dalam penggunaan teknologi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SDM di Kecamatan Palu Barat memiliki semangat pelayanan yang baik, namun masih terbatas dari sisi kompetensi teknologi.

Ini mengindikasikan bahwa meskipun secara struktural pelayanan telah berjalan, namun dari sisi kapasitas fungsional, masih perlu penguatan. Rendahnya kompetensi teknologi mengakibatkan pelayanan berbasis digital tidak berkembang. Tanpa penguatan SDM, pemanfaatan teknologi tidak akan berjalan efektif.

Menurut Novitasari (2021), dimensi SDM dalam *smart governance* mencakup kreativitas, pengetahuan, dan kemauan untuk belajar serta berinovasi. Dalam penelitian ini, belum ditemukan adanya pelatihan berkelanjutan terkait peningkatan kapasitas digital aparatur. Kurangnya pelatihan ini menurunkan daya saing dan responsivitas dalam memberikan pelayanan publik modern.

Kondisi ini seharusnya menjadi perhatian bagi pemerintah kota. Peningkatan kapasitas SDM sebaiknya dilakukan secara terstruktur melalui pelatihan berbasis kompetensi dan sertifikasi. Selain itu, perlu adanya rekrutmen berbasis merit system yang mempertimbangkan kemampuan teknis, bukan hanya senioritas.

Penting pula untuk mendorong budaya kerja yang adaptif terhadap perubahan. Aparatur di tingkat kecamatan perlu dibekali bukan hanya dengan keterampilan teknis, tetapi juga dengan semangat inovasi dan kepekaan terhadap kebutuhan masyarakat. Tanpa SDM yang unggul, konsep *smart governance* hanya akan menjadi slogan tanpa realisasi.

4. Partisipasi yang Masih Bersifat Simbolik

Partisipasi masyarakat merupakan salah satu prinsip dasar dari pemerintahan demokratis. Dalam *smart governance*, partisipasi bukan hanya keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan, tetapi juga dalam proses evaluasi dan pengawasan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, partisipasi di Kecamatan Palu Barat masih bersifat formal dan belum substantif.

Forum masyarakat yang digelar oleh kecamatan belum mampu menjangkau aspirasi secara efektif. Survei kepuasan masyarakat (SKM) juga belum menjadi dasar evaluasi yang sistematis. Tidak adanya mekanisme umpan balik yang jelas menyebabkan saran dan kritik dari masyarakat sering kali tidak ditindaklanjuti. Akibatnya, partisipasi hanya menjadi formalitas dalam agenda tahunan.

Lebih jauh lagi, tidak adanya kanal digital partisipatif—seperti aplikasi

pengaduan, polling daring, atau forum diskusi online—membuat ruang keterlibatan publik menjadi sangat terbatas. Dalam era digital, partisipasi seharusnya dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja. Pemerintah seharusnya aktif membuka ruang tersebut agar masyarakat memiliki peran dalam menentukan arah dan kualitas pelayanan.

Partisipasi yang lemah ini juga menunjukkan bahwa masyarakat belum diberdayakan dalam proses pelayanan publik. Pemerintah terlalu dominan dalam menentukan prosedur, tanpa melibatkan pengguna layanan sebagai mitra. Padahal, menurut prinsip *citizen-centric service*, masyarakat harus dijadikan pusat dari seluruh proses pelayanan publik.

Oleh karena itu, diperlukan strategi partisipasi yang lebih progresif, misalnya dengan penguatan forum warga, keterlibatan LPM dan tokoh masyarakat dalam perencanaan, serta pengembangan kanal digital yang interaktif. Partisipasi yang kuat tidak hanya meningkatkan legitimasi kebijakan, tetapi juga menciptakan rasa memiliki (*sense of ownership*) dari masyarakat terhadap program pemerintah.

5. Implikasi dan Rekomendasi Kebijakan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kecamatan Palu Barat berada dalam fase awal penerapan *smart governance*, namun belum sepenuhnya mengintegrasikan keempat indikator yang diperlukan. Ketimpangan terbesar terdapat pada aspek teknologi, yang berimbas pada rendahnya efisiensi dan transparansi. Sementara itu, kekuatan utama terletak pada semangat SDM yang cukup terbuka terhadap inovasi, walaupun masih terkendala kapasitas teknis.

Untuk mewujudkan PATEN yang berbasis *smart governance* secara optimal, penulis merekomendasikan beberapa langkah strategis sebagai berikut:

a. Pembangunan Infrastruktur Digital

Pemerintah kota perlu menyediakan infrastruktur dasar seperti internet cepat, komputer pelayanan, dan sistem informasi terpadu di setiap kecamatan.

b. Peningkatan Kapasitas SDM

Program pelatihan teknologi informasi untuk pegawai kecamatan harus menjadi agenda prioritas, termasuk pelatihan penggunaan aplikasi pelayanan digital dan manajemen data.

c. Transparansi Digital

Mendorong publikasi informasi pelayanan secara daring, seperti website kecamatan yang aktif dan up to date, termasuk alur pelayanan, jadwal, dan biaya.

d. Kanal Partisipasi Masyarakat

Membuka akses partisipatif melalui forum daring, survei online, dan sistem pengaduan elektronik berbasis aplikasi atau website.

e. Monitoring dan Evaluasi Berkala

Diperlukan sistem evaluasi terpadu untuk memantau kinerja PATEN secara periodik, serta umpan balik masyarakat harus menjadi dasar pengambilan keputusan pelayanan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Penerapan *Smart Governance* dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Palu Barat, Kota Palu, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi berbasis *smart governance* masih belum berjalan secara optimal. Penelitian ini menggunakan empat indikator *smart governance* yang dikemukakan oleh Novitasari (2021), yaitu transparansi, teknologi, sumber daya manusia (SDM), dan partisipasi. Keempat indikator tersebut memberikan gambaran menyeluruh terhadap bagaimana kualitas dan efektivitas pelayanan publik dijalankan di tingkat kecamatan.

Indikator pertama, transparansi, menunjukkan bahwa Pemerintah Kecamatan Palu Barat telah berupaya untuk membuka akses informasi kepada masyarakat. Informasi mengenai prosedur layanan, jenis layanan, dan estimasi waktu penyelesaian telah tersedia, namun dalam bentuk yang masih konvensional, seperti papan pengumuman dan penjelasan lisan dari petugas. Tidak adanya sistem informasi digital membuat akses terhadap informasi menjadi terbatas. Dengan kata lain, transparansi belum diwujudkan dalam bentuk yang terbuka dan berbasis teknologi. Hal ini berimplikasi pada terbatasnya kontrol publik terhadap kinerja pelayanan dan potensi kesenjangan informasi antar lapisan masyarakat.

Indikator kedua, yaitu teknologi, merupakan komponen yang paling lemah dalam penerapan *smart governance* di Kecamatan Palu Barat. Tidak tersedia sistem pelayanan berbasis aplikasi, website resmi, atau platform digital lainnya yang dapat mendukung efisiensi proses pelayanan. Proses pelayanan masih bersifat manual, dari mulai pengajuan dokumen hingga pengarsipan. Kondisi ini tidak hanya menyulitkan masyarakat, tetapi juga memperbesar potensi kesalahan administratif, duplikasi data, dan waktu tunggu yang panjang. Minimnya dukungan teknologi juga membuat pelayanan tidak dapat diakses oleh masyarakat yang tidak memiliki waktu atau kemampuan untuk hadir langsung di kantor kecamatan.

Indikator ketiga, sumber daya manusia, memperlihatkan bahwa meskipun terdapat semangat pelayanan dan kedisiplinan dari aparatur sipil negara (ASN) di Kecamatan Palu Barat, kapasitas teknis mereka dalam mengelola pelayanan berbasis teknologi masih rendah. Belum ada pelatihan sistematis yang diberikan terkait pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Akibatnya, meskipun ada niat untuk meningkatkan pelayanan, keterbatasan kompetensi dan keterampilan menjadi hambatan utama. Selain itu, distribusi tugas dan beban kerja antar pegawai juga belum merata, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Indikator keempat, yaitu partisipasi, menunjukkan bahwa ruang untuk keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik di Kecamatan Palu Barat masih sangat terbatas. Masyarakat jarang dilibatkan secara aktif dalam forum evaluasi layanan, dan jika pun dilibatkan, partisipasinya bersifat simbolik dan tidak berdampak langsung terhadap perbaikan pelayanan. Tidak tersedia saluran digital

partisipatif seperti aplikasi pengaduan atau sistem survei daring. Ini menunjukkan bahwa praktik partisipasi yang dilaksanakan belum memenuhi prinsip *smart governance*, yang menekankan pada kolaborasi aktif antara pemerintah dan masyarakat dalam perumusan dan evaluasi kebijakan.

Secara umum, penerapan *smart governance* dalam pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Palu Barat masih didominasi oleh pendekatan birokrasi konvensional. Belum terjadinya integrasi teknologi dalam sistem pelayanan menyebabkan proses pelayanan tidak efisien, lambat, dan tertutup. Selain itu, kurangnya kompetensi teknis aparatur serta minimnya keterlibatan masyarakat juga menjadi faktor penghambat dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Penelitian ini menegaskan bahwa transformasi menuju *smart governance* bukan hanya soal penggunaan teknologi, tetapi juga perubahan paradigma dalam manajemen pelayanan publik. *Smart governance* menuntut keterbukaan informasi, digitalisasi proses layanan, penguatan kapasitas ASN, dan partisipasi aktif masyarakat. Keempat dimensi tersebut harus saling mendukung dan tidak bisa berjalan secara parsial. Penerapan yang hanya menekankan satu dimensi tanpa menguatkan dimensi lainnya hanya akan menghasilkan pelayanan yang tidak berkelanjutan dan tidak menjawab kebutuhan masyarakat secara utuh.

Untuk mewujudkan PATEN yang benar-benar berbasis *smart governance*, diperlukan komitmen dari semua pihak, baik di tingkat kecamatan, pemerintah kota, maupun partisipasi masyarakat. Penerapan *smart governance* bukan semata-mata soal modernisasi sistem, tetapi juga mengenai perbaikan kultur birokrasi, pendekatan pelayanan yang humanis, serta akuntabilitas dan adaptasi terhadap perubahan zaman.

Oleh karena itu, Kecamatan Palu Barat dan seluruh institusi pelayanan publik serupa perlu memperhatikan bahwa dalam era digital saat ini, pelayanan yang lambat, tidak transparan, dan eksklusif hanya akan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Sebaliknya, pelayanan yang adaptif terhadap teknologi, terbuka terhadap kritik, serta melibatkan warga secara aktif akan meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat legitimasi pemerintahan di tingkat lokal.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing, Bapak Dr. Muh. Nawawi, M.Si dan Ibu Rusmawaty Bte Rusdin, S.Sos, MA. yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan dan penulisan artikel ini. Tanpa arahan dan kesabaran beliau dalam membimbing, penulisan artikel ini tidak akan terselesaikan dengan baik.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak Kecamatan Palu Barat atas kerja sama, bantuan, dan informasi yang diberikan selama proses pengumpulan data dan pelaksanaan penelitian. Kontribusi dan keterbukaan pihak kecamatan sangat membantu dalam memperoleh data yang relevan dan mendukung kelancaran proses

penelitian.

Penulis juga ingin menyampaikan apresiasi yang tulus kepada keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, semangat, dan dukungan moril yang tiada henti. Kehadiran dan dorongan dari keluarga menjadi sumber kekuatan utama dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses penyusunan artikel ini.

Tak lupa, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah berkontribusi dalam bentuk apa pun baik secara langsung maupun tidak langsung hingga artikel ini dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya.

Referensi

- AGiffinger, R., Fertner, C., Kramar, H., Kalasek, R., Pichler-Milanović, N., & Meijers, E. (2007). *Smart cities: Ranking of European medium-sized cities*. Vienna: Centre of Regional Science.
- Citriadin, Y. (2020). *Teknik analisis data penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif dalam metodologi penelitian pendekatan multidisipliner* (pp. 201–218).
- Erdina, T. V., & Hariani, D. (2017). Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3). <http://www.fisip.undip.ac.id>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Kurniawan, A. (2016). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 10(1), 45–60.
- Maulidiah, Sri (2014) *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*. CV. Indra Prahasta, Bandung. ISBN 978-979-9329-43-1
- Novitasari, D. (2021). Smart Governance dalam Pelayanan Publik: Konsep dan Implementasinya. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 121–134.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Rahmatullah, A. F. (2021). Analisis Penggunaan Konsep Smart Governance dalam

- paradigma Smart City di Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur. *Ijd-Demos*, 3(2). <https://doi.org/10.37950/ijd.v3i2.87>
- Safrudin, R., Zulfamanna, Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian Kualitatif. *Journal Of Social Science Research*, 3(2), 1–15.
- Shabrinawati, & Yuliasuti, H. (2020). Smart Governance dan Transformasi Digital dalam Pemerintahan Daerah. *Jurnal E-Government*, 5(1), 22–30.
- Susanti, A., Kusmanto, H., & Tarigan, U. (2018a). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 6(1), 47. <https://doi.org/10.31289/publika.v6i1.1526>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Widodo, J. (2015). Analisis Kebijakan Publik. Malang: Bayumedia Publishing.
- Yulianto, E. (2018). Tantangan Implementasi Smart Governance di Tingkat Pemerintahan Kecamatan. *Jurnal Administrasi Negara*, 12(3), 98–107.