



EFEKTIVITAS PROGRAM SMART CITY DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BANGGAI

Budianto Taib¹, Ni Luh Titi Indayani²

Ilmu Administrasi Negara¹, Ilmu Pemerintahan², Universitas Tompotika Luwuk

Email : taibbudianto80@gmail.com, niluhyani48@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas program *smart city* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Banggai. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di era digital. Implementasi *smart city* diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan efisien, namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari aparatur pemerintah daerah serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Teknik analisis data menggunakan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program *smart city* di Kabupaten Banggai telah berjalan, namun belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan pelayanan publik. Hal ini terlihat dari beberapa indikator efektivitas, seperti pemahaman program yang masih terbatas, ketepatan sasaran yang belum optimal, serta belum meratanya pemanfaatan teknologi oleh masyarakat. Selain itu, faktor yang mempengaruhi efektivitas program meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya kualitas sumber daya manusia, serta kurangnya sosialisasi program kepada masyarakat. Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa efektivitas program *smart city* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Banggai masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, pemerintah daerah diharapkan dapat memperkuat infrastruktur teknologi, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, serta memperluas sosialisasi program agar manfaatnya dapat dirasakan secara merata oleh masyarakat.

Kata Kunci: Efektivitas, Smart City, Pelayanan Publik

Abstract

This study aims to analyze the effectiveness of the smart city program in improving public services in Banggai Regency. The background of this study is based on the importance of utilizing information and communication technology

to improve the quality of public services in the digital age. The implementation of the smart city program is expected to create faster, more transparent, and more efficient services; however, various obstacles have been encountered in its implementation. The research method used is a qualitative approach with a descriptive research design. Data collection techniques were conducted through interviews, observations, and documentation. Informants in this study consisted of local government officials and the public as service users. The data analysis technique used an interactive model that included data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that the smart city program in Banggai Regency is underway but has not yet been fully effective in improving public services. This is evident from several indicators of effectiveness, such as limited understanding of the program, suboptimal targeting, and uneven adoption of technology by the community. Additionally, factors affecting the program's effectiveness include limited technological infrastructure, low-quality human resources, and insufficient outreach to the community. The conclusion of this study is that the effectiveness of the smart city program in improving public services in Banggai Regency still needs to be enhanced. Therefore, the local government is expected to strengthen technological infrastructure, improve human resource capacity, and expand program outreach so that its benefits can be felt equally by the community.

Keywords: *Effectiveness, Smart City, Public Services*

Pendahuluan

Efektivitas merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu program atau kebijakan. Efektivitas menunjukkan sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai. Selain itu efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya, Siagian (2023). Sementara itu, efektivitas adalah hubungan antara output dengan tujuan, dimana semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif suatu organisasi atau program tersebut, Mahmudi (2023).

Smart city merupakan konsep pengelolaan kota berbasis teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. *Smart city* adalah kota yang mengintegrasikan teknologi informasi dalam berbagai aspek kehidupan untuk meningkatkan efisiensi layanan dan kesejahteraan masyarakat, Giffinger et al. (2025). Sedangkan menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, *smart city* adalah konsep kota cerdas yang memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan pelayanan publik, efisiensi operasional, dan daya saing daerah.

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, Sinambela (2023).

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 /KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan. Dan selanjutnya menurut Ridwan dan Sudrajat (2024:19) pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menentukan kualitas layanan publik perlu dilakukan uji dan analisa lebih mendalam. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima. Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat. Untuk mengukur kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapanharapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Perkembangan ilmu dan teknologi yang semakin pesat, masyarakat perlu mengikuti perkembangan IPTEK tersebut, apabila masyarakat/individu tidak mau atau tidak mampu mengikuti maka akan mengalami ketertinggalan dalam kemajuan zaman, untuk mengejar ketertinggalan di dalam kemajuan zaman pemerintah berusaha untuk memfasilitasi guna mendukung masyarakatnya agar menjadi masyarakat yang lebih maju dan modern (Binti Maunah, 2024:5). Akses internet seperti media sosial merupakan satu dari sekian banyak contoh semakin berkembangnya teknologi (Nurgiansah, 2025).

Konsep Smart City muncul sebagai tuntutan perlunya membangun identitas kota yang layak huni, aman, nyaman, hijau, berketahanan iklim dan bencana, berbasis pada karakter fisik, keunggulan ekonomi, budaya lokal, berdaya saing, berbasis teknologi dan IT. Pemerintah pusat telah meluncurkan Indeks Kota Cerdas Indonesia 2015 yang bertujuan menilai dan mengapresiasi sejumlah kota di Indonesia yang telah menerapkan konsep tersebut. Dalam konsep solusi Smart City ini, pemerintah, industri, akademis, maupun masyarakat ikut terlibat untuk menjadikan kota menjadi lebih baik. Tujuan implementasi Smart City adalah untuk dapat membentuk dan menerapkan suatu kota yang aman, nyaman, terkendali dan mempermudah akses bagi warganya serta memperkuat daya saing kota dalam hal perekonomian, sosial dan teknologi. Dijelaskan bahwa tujuan dari

strategi implementasi Smart City adalah untuk menunjang kota di dalam dimensi sosial (keamanan), ekonomi (daya saing), teknologi dan lingkungan (kenyamanan). Atau lebih umum lagi berdasarkan United Nation, dapat dikatakan bahwa tujuan Smart City adalah untuk membentuk kota yang Sustainable (ekonomi, sosial, lingkungan). Secara umum pelaksanaan konsep smart city ini juga sudah mulai berjalan dengan dukungan aplikasi yang terus berkembang sehingga tercipta lingkungan yang kreatif di bidang teknologi, sebagai langkah awal yang baik menuju kota pintar.

Disini digunakan kata City (kota) untuk merujuk kepada kota sebagai pusat dari sebuah negara atau wilayah, dimana semua pusat kehidupan berada (pemerintahan, perdagangan, pendidikan, kesehatan, pertanian, dan lain-lain). Demikian pula dengan pusat pemukiman penduduk, dimana jumlah penduduk di kota relatif jauh lebih banyak dibandingkan wilayah lainnya (misalnya desa/sub kota). Kota menjadi daya tarik orang untuk menetap. Di Indonesia sendiri, urbanisasi mengacu kepada proses perpindahan masyarakat dari desa ke kota untuk memperoleh penghidupan (kerja) maupun pendidikan (I Putu Agus Eka Pratama. 2025). Definisi atau pengertian Smart City sangat beraneka ragam. Konsep tersebut sudah dikenal dengan populer, namun dalam prakteknya digunakan di berbagai negara dengan istilah yang berbeda-beda dan situasi yang berbeda pula. Ada penggunaan berbagai jenis konsep mengganti smart dengan istilah kata sifat lainnya.

Smart city adalah visi pembangunan perkotaan untuk mengintegrasikan beberapa teknologi informasi dan komunikasi (ICT) dan solusi Internet of Things (IOT) dalam sebuah bentuk yang aman untuk mengelola aset kota. Berdasarkan Wikipedia, definisi dari Smart City itu begitu luas mencakup berbagai macam keseluruhan teknologi digital yang dapat meningkatkan kualitas kehidupan, mengurangi biaya dan sumber konsumsi, dan dapat meningkatkan interaksi aktif antara kota dan warganya secara efektif. Smart City merupakan sebuah visi pengembangan perkotaan untuk mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan teknologi Internet of things (IoT) dengan cara yang aman untuk mengelola aset kota. Aset ini meliputi sistem informasi instansipemerintahan lokal, sekolah, perpustakaan, sistem transportasi, rumah sakit, pembangkit listrik, jaringan penyediaan air, pengelolaan limbah, penegakan hukum, dan pelayanan masyarakat lainnya. ditujukan dalam hal penggunaan informatika dan teknologi perkotaan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan.

Smart City juga merupakan kota atau bisa disebut dengan kota yang lebih modern dengan perkembangan teknologi yang cukup pesat, mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi sehingga dapat membangun tata kelola kota yang efisiensi dan baik sehingga bisa meningkatkan kesejahteraan bagi warga.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu. Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Banggai, khususnya pada instansi pemerintah yang terkait dengan pelaksanaan program *smart city*, seperti Dinas Komunikasi dan Informatika serta instansi pelayanan publik lainnya. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap mengetahui dan memahami permasalahan penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini adalah : Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banggai, Pegawai atau staf yang menangani program *smart city*, Pegawai pada instansi pelayanan publik, Masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, diketahui bahwa pemahaman aparaturnya pemerintah terhadap program *smart city* sudah cukup baik, terutama pada instansi yang terlibat langsung dalam pengelolaan teknologi informasi. Namun, pemahaman masyarakat terhadap program ini masih tergolong rendah. Banyak masyarakat yang belum mengetahui secara jelas layanan berbasis digital yang telah disediakan oleh pemerintah daerah. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi program *smart city* masih perlu ditingkatkan agar dapat dipahami secara luas oleh masyarakat.

Program *smart city* di Kabupaten Banggai pada dasarnya telah menyoal peningkatan pelayanan publik, seperti layanan administrasi kependudukan dan perizinan. Namun, dalam pelaksanaannya, belum semua lapisan masyarakat dapat mengakses layanan tersebut secara optimal, terutama masyarakat yang berada di daerah terpencil atau yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa ketepatan sasaran program belum sepenuhnya optimal.

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa penerapan sistem digital dalam pelayanan publik mampu mempercepat proses pelayanan dibandingkan dengan sistem manual. Beberapa layanan yang telah berbasis online menunjukkan adanya efisiensi waktu, seperti pengurusan dokumen administrasi yang dapat dilakukan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Namun, masih terdapat kendala teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil yang menyebabkan pelayanan terkadang mengalami keterlambatan. Tujuan utama dari program *smart city* adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan efisien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tujuan tersebut sudah mulai tercapai, namun belum maksimal. Hal ini terlihat dari adanya peningkatan dalam beberapa aspek pelayanan, tetapi belum merata di seluruh instansi dan wilayah.

Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas program *smart city* di Kabupaten Banggai dapat dikatakan belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya kendala dalam pemahaman program, ketepatan sasaran, serta pemerataan manfaat program. Jika dikaitkan dengan teori efektivitas, program ini belum sepenuhnya memenuhi indikator efektivitas, terutama dalam aspek perubahan nyata yang merata di seluruh masyarakat.

Namun demikian, program *smart city* telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dalam hal efisiensi waktu dan kemudahan akses layanan. Dengan demikian, diperlukan upaya peningkatan melalui penguatan infrastruktur, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta sosialisasi yang lebih luas kepada masyarakat.

Kesimpulan

Pelaksanaan program *smart city* di Kabupaten Banggai telah berjalan dan menunjukkan adanya upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Namun, implementasinya belum merata di seluruh instansi dan wilayah. Efektivitas program *smart city* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Banggai dapat dikatakan belum sepenuhnya optimal. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas program *smart city* meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi, kualitas sumber daya manusia yang belum memadai, kurangnya sosialisasi program kepada masyarakat, serta dukungan kebijakan yang masih perlu ditingkatkan.

Bibliografi

- Binti Munah. 2024. "Landasan Pendidikan". Yogyakarta : Teras.
- Giffinger, R., Fertner, C., Kramar, H., Kalasek, R., Pichler-Milanović, N., & Meijers, E. (2025). *Smart Cities: Ranking of European Medium-Sized Cities*. Vienna: Centre of Regional Science (SRF), Vienna University of Technology.
- I Putu Agus Pratama. 2025. "Smart City Beserta Cloud Computing & Teknologi-teknologi Pendukung Lainnya". Bandung : Informatika Bandung
- Mahmudi. (2023). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Nurgiansah, T. H. (2025). Pemutakhiran Kurikulum Pendidikan Kewarganegaraan di Era Revolusi Industri 4.0. Prosiding Seminar Kewarganegaraan Universitas Negeri Medan, 1(1), 95–102.
- Ridwan & Sudrajat. 2024. "Manajemen Pemerintahan Dalam Prespektif Pemerintah Kota Yogyakarta dan Masyarakat Kota Yogyakarta. Pelayanan Publik". Jakarta : Pustaka Pelajar.
- Siagian, S. P. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2023). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.