

PENERAPAN SMART GOVERNANCE DI KABUPATEN TOLITOLI PROVINSI SULAWESI TENGAH

Rahma Cahyani Madjid

NPP. 32.0911

*Asdaf Kabupaten Tolitoli, Provinsi Sulawesi Tengah
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: rahmacahyanimadjid@gmail.com*

Pembimbing Skripsi: Dr. Ir. Etin Indrayani., MT

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *This research is feasible and necessary because firstly, from the results of the literature review, there are no studies that specifically discuss the same locality and focus. Second, the SPBE index value of Tolitoli Regency is still relatively low with a score of 2,18 with the predicate of "sufficient". Third, there is no smart city policy regulation in Tolitoli Regency. Fourth, several websites and information systems of the regional apparatus are not accessible because they are not integrated, and many services of the regional apparatus are still manual. **Purpose:** This study aims to analyze and describe the implementation of smart governance in Tolitoli Regency, Central Sulawesi Province. **Method:** The method used was qualitative with a descriptive approach to the implementation of electronic-based government system (SPBE). Data collection techniques included interviews, observation, and documentation, and were analyzed using the Miles and Huberman method, namely data reduction, data presentation, and inference. The data was also processed using NVivo 12 Plus to facilitate grouping based on major themes. This research utilized the theory of smart governance (Giffinger, 2007). **Result:** The Tolitoli District Government has attempted to implement smart governance to improve transparency, accountability and effectiveness of information technology-based public services well, although not yet optimally. Several digital services such as SP4N LAPOR, OSS, SIPD and PPID have been implemented with the support of official websites and social media. However, implementation still faces several obstacles, such as limited infrastructure, lack of ICT experts, suboptimal coordination among agencies, and lack of a comprehensive smart city master plan. **Conclusion:** Although there is no Smart City policy or masterplan, the Tolitoli Regency government has shown various efforts and continues to strive in creating Smart Governance. This is indicated by the improvement of digital infrastructure, HR training, budget optimization, and strengthening coordination through SPBE. In addition, strategies based on geographical conditions and socialization to the community are also pursued to ensure effective technology adoption. These steps are expected to accelerate digital transformation and improve the quality of public services in Tolitoli Regency.*

Keywords: *Smart Governance, SPBE, Tolitoli Regency, Smart City*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penelitian ini layak dan perlu dilakukan karena pertama dari hasil kajian literatur belum terdapat penelitian yang secara spesifik membahas lokus dan fokus yang sama. Kedua, nilai indeks SPBE Kabupaten Tolitoli masih tergolong rendah dengan skor 2,18 dengan predikat "Cukup". Ketiga, belum ada regulasi kebijakan *Smart City* di Kabupaten Tolitoli. Keempat, beberapa *website* dan sistem informasi perangkat daerah yang tidak dapat diakses karena belum terintegrasi serta banyak layanan perangkat daerah yang masih manual. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan penerapan *Smart Governance* di Kabupaten Tolitoli, Provinsi Sulawesi Tengah. **Metode:** Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif terhadap penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Teknik pengumpulan data melibatkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan metode Miles dan Huberman, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Data juga diproses menggunakan NVivo 12 *Plus* untuk membantu pengelompokan berdasarkan tema utama. Penelitian ini menggunakan teori *Smart Governance* (Giffinger, 2007). **Hasil/Temuan:** Pemerintah Kabupaten Tolitoli telah berupaya menerapkan *Smart Governance* guna meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas layanan publik berbasis teknologi informasi dengan baik, meskipun belum optimal. Beberapa layanan digital, seperti SP4N LAPOR, OSS, SIPD dan PPID, telah diterapkan dengan dukungan *website* resmi dan media sosial. Meskipun demikian, implementasi masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan infrastruktur, kurangnya tenaga ahli TIK, koordinasi antar instansi yang belum optimal, serta belum adanya *masterplan Smart City* yang komprehensif. **Kesimpulan:** Meskipun belum ada kebijakan atau *masterplan Smart City*, namun pemerintah Kabupaten Tolitoli telah menunjukkan berbagai upaya dan terus berusaha dalam menciptakan *Smart Governance*. Hal ini ditandai dengan adanya peningkatan infrastruktur digital, pelatihan SDM, optimalisasi anggaran, serta penguatan koordinasi melalui SPBE. Selain itu, strategi berbasis kondisi geografis dan sosialisasi kepada masyarakat juga diupayakan guna memastikan adopsi teknologi berjalan efektif. Langkah-langkah ini diharapkan dapat mempercepat transformasi digital dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Tolitoli.

Kata kunci: *Smart Governance*, SPBE, Kabupaten Tolitoli, *Smart City*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Revolusi Teknologi Informasi, dan Komunikasi (TIK) saat ini semakin berkembang pesat termasuk pada institusi Pemerintahan atau yang dikenal sebagai istilah *e-government* (Andriyani & Sabaruddin, 2023). Konsep *e-government* saat ini telah mengalami perkembangan sampai pada seluruh aktivitas pemerintahan (Nurdin & Salam, 2023). *E-government* mengganti paradigma pelayanan konvensional menjadi pelayanan berbasis teknologi (Hernández et al., 2024). Penerapan *e-government* juga telah menyebar di Indonesia dengan tingkat keberhasilan yang beragam. Di Indonesia, konotasi tentang *e-government* merujuk pada penggunaan *computer* dalam prosedur pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi pemerintah (Indrayani, 2020). Konsep-konsep *e-government* secara umum dimaknai sebagai perkembangan teknologi yang semakin canggih yang memungkinkan penerapan konsep "*smart*" pada berbagai sistem dan tatanan pemerintahan (Ramadhani & Handoyo, 2023).

Salah satu pemanfaatan *e-government* saat ini yaitu digunakan sebagai basis dalam pembangunan *Smart City*. Dalam pengertiannya *Smart City* didefinisikan sebagai tatanan kota cerdas berbasis pelayanan, bersifat transparan, dan mampu memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi secara cepat dan tepat yang dalam perkembangannya banyak mengadopsi *artificial intelligence* (AI) sebagai *tools* dalam tata kelola pemerintahan (Herath & Mittal, 2022). Konsep ini berfungsi untuk mengelola sumber daya secara efisien, serta mengintegrasikan informasi langsung dengan masyarakat (Supangkat, 2015). Beberapa wilayah di Indonesia telah menerapkan konsep *smart city* bahkan sampai pada wilayah desa dengan konsep *Smart Village* (Arya et al., 2022). Hingga tahun 2024, terdapat 241 kabupaten/kota yang telah melaksanakan program *smart city*, yang menunjukkan bahwa banyak daerah berusaha menerapkan konsep ini. Untuk dapat dikategorikan sebagai *smart city*, suatu daerah harus memenuhi enam dimensi: *smart economy*, *smart people*, *smart living*, *smart mobility*, *smart environment*, dan *smart governance*. Salah satu dari dimensi *smart city* yang menjadi fokus peneliti yaitu dimensi *Smart governance*.

Smart governance merupakan bagian dari tata kelola yang cerdas yang mencakup penggunaan platform dan inovasi digital yang berfokus pada peningkatan pelayanan publik (Jiang et al., 2022). *Smart governance* juga dapat dimaknai sebagai paradigma yang memanfaatkan teknologi informasi, data, dan inovasi untuk meningkatkan pengambilan keputusan, kualitas layanan, dan keterbukaan pemerintah sehingga menjadi faktor penting dalam keberhasilan *Smart City* (Husna & Syaodih, 2022). Salah satu daerah di Indonesia yang berupaya menerapkan *smart governance* untuk meningkatkan pelayanan publik dan mendukung realisasi *smart city* yaitu Kabupaten Tolitoli. Dalam upaya penerapan *smart governance* di Kabupaten Tolitoli yaitu bergantung pada integrasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) untuk menciptakan kerja yang efisien dan meningkatkan layanan publik. Penerapan teknologi informasi berperan penting dalam segala aspek kehidupan manusia khususnya kualitas SPBE menjadi indikator utama keberhasilan penerapan *smart governance* (Dinas et al., 2023). Pemerintah berperan penting dalam menciptakan regulasi dan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang mendukung pengelolaan SPBE, termasuk keamanan informasi dan keterlibatan masyarakat (Iswanto, 2021). Tanpa peran aktif pemerintah, tujuan *smart governance* sulit tercapai (Triyanto et al., 2022). Kabupaten Tolitoli, yang masih tahap awal penerapan *smart governance*, menarik perhatian penulis untuk mengidentifikasi penerapan *Smart Governance* di Kabupaten Tolitoli.

Berdasarkan hasil evaluasi indeks SPBE oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tahun 2023 menunjukkan bahwa Kabupaten Tolitoli mendapatkan predikat "Cukup". Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah telah memulai langkah menuju pemerintahan berbasis elektronik, tetapi masih ada banyak aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kinerja yang lebih baik. Berikut merupakan tabel hasil evaluasi Indeks SPBE tahun 2023:

Tabel 1
Hasil Evaluasi Indeks SPBE Pemerintah Daerah di Sulawesi Tengah

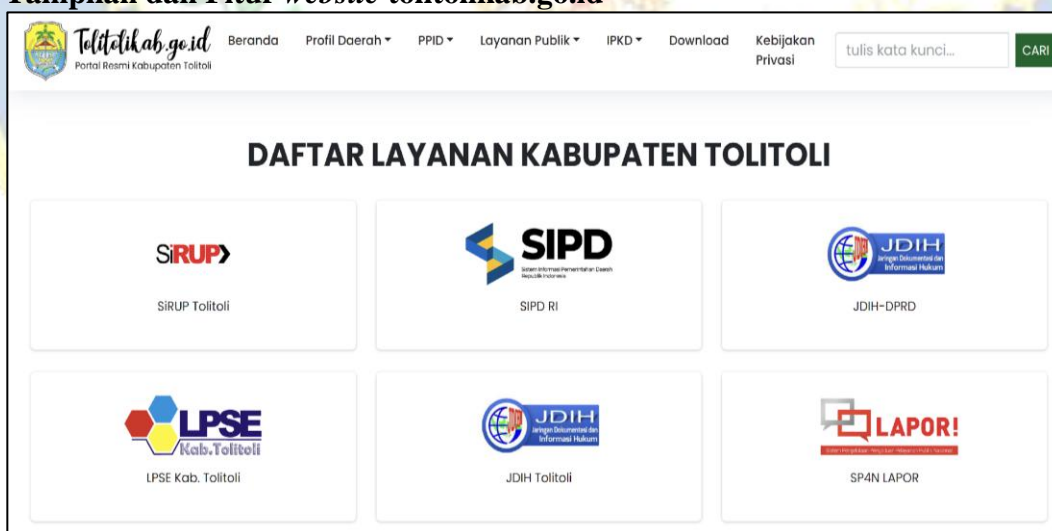
No	Nama Instansi	Indeks SPBE	Predikat
1	Pemerintah Kabupaten Banggai	3,23	Baik
2	Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah	3,14	Baik
3	Pemerintah Kabupaten Buol	2,95	Baik
4	Pemerintah Kabupaten Morowali	2,88	Baik

No	Nama Instansi	Indeks SPBE	Predikat
5	Pemerintah Kabupaten Parigi Moutong	2,68	Baik
6	Pemerintah Kota Palu	2,54	Cukup
7	Pemerintah Kabupaten Banggai Kepulauan	2,32	Cukup
8	Pemerintah Kabupaten Tolitoli	2,18	Cukup
9	Pemerintah Kabupaten Sigi	2,16	Cukup
10	Pemerintah Kabupaten Poso	2,13	Cukup
11	Pemerintah Kabupaten Tojo Una-Una	2,13	Cukup
12	Pemerintah Kabupaten Morowali Utara	2,08	Cukup
13	Pemerintah Kabupaten Donggala	1,64	Kurang
14	Pemerintah Kabupaten Banggai Laut	1,47	Kurang

Sumber: MENPAN RB (2023), selanjutnya data diolah oleh penulis (2024)

Pelaksanaan *smart governance* di Kabupaten Tolitoli salah satunya dilaksanakan dengan penerapan *website* resmi pemerintah yaitu tolitolikab.go.id yang bertujuan untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat. Berikut merupakan tampilan dan fitur pada *website* resmi pemerintah yaitu tolitolikab.go.id:

Gambar 1
Tampilan dan Fitur *website* tolitolikab.go.id

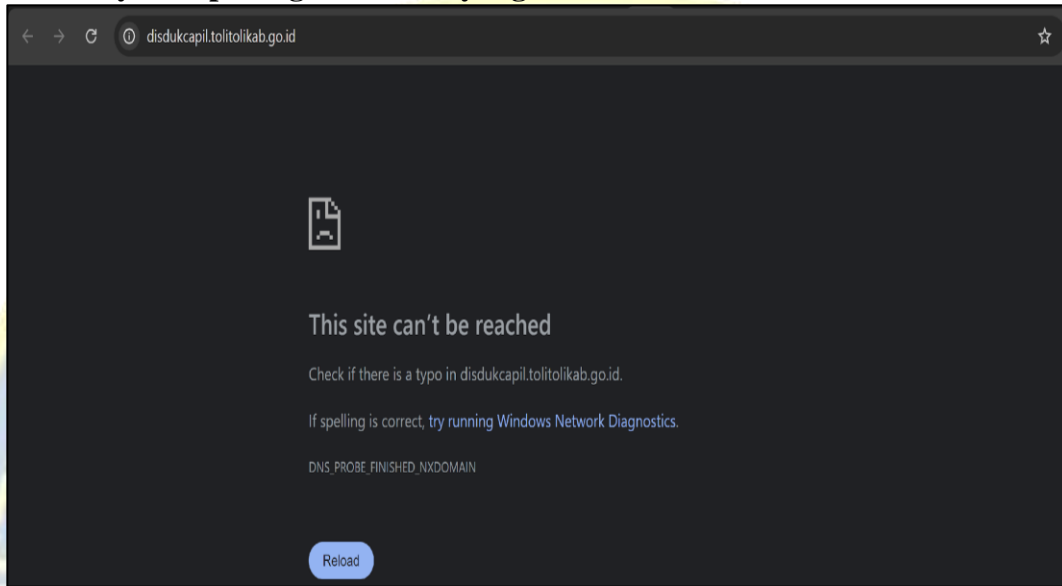


Sumber: : <https://www.tolitolikab.go.id/layanan>

Salah satu fitur yang menarik dari *website* di atas adalah fitur Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) Kabupaten Tolitoli yang merupakan wadah pendayagunaan bersama atas

dokumen hukum secara tertib terpadu serta merupakan sarana pemberian pelayanan informasi hukum secara lengkap, akurat, mudah, dan cepat. Namun, pada pelaksanaannya *website* tolitolikab.go.id masih mengalami kendala seperti yang terjadi pada fitur Layanan Perangkat Daerah sebagai berikut:

Gambar 2
Akses layanan perangkat daerah yang *error*



Sumber: <https://disdukcapil.tolitolikab.go.id/>

Gambar 2 menunjukkan bahwa akses layanan perangkat daerah pada *website* resmi Kabupaten Tolitoli masih terkendala, seperti *error* atau laman tidak dapat diakses pada fitur aplikasi *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kendala ini disebabkan oleh minimnya integrasi dan pengembangan aplikasi *website* perangkat daerah, yang menghambat pelayanan publik berbasis teknologi dan pelaksanaan *smart governance*. Berdasarkan permasalahan tersebut menarik perhatian penulis untuk mengidentifikasi penerapan *smart governance* yang merupakan salah satu komponen utama dalam membangun *smart city* di Kabupaten Tolitoli Provinsi Sulawesi Tengah serta mengidentifikasi kendala dan upaya yang dapat dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik selaku dinas yang menjadi *leading sector* penerapan *smart governance* dalam mengatasi kendala dalam penerapan *Smart Governance* di Kabupaten Tolitoli?

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Fokus penelitian pada *smart governance* didasari oleh urgensi terhadap analisis peningkatan penerapan *smart governance* yang sejalan dengan kebijakan SPBE, minimnya penelitian terkait *smart governance* di Kabupaten Tolitoli serta *Smart governance* adalah komponen utama dalam membangun *smart city*. Fokus penelitian ini dipilih karena berdasarkan kajian literatur, belum ada penelitian yang membahas secara spesifik tentang penerapan *smart governance* di Kabupaten Tolitoli. Selain itu, belum ada kebijakan atau master plan *Smart City* di kabupaten Tolitoli. Hal ini tentunya menjadi bahan pertimbangan untuk mempercepat realisasi konsep kota cerdas atau *smart city*. Penulis juga menemukan beberapa sistem informasi atau layanan perangkat daerah yang mengalami kendala

dalam mengaksesnya. Dengan kondisi tersebut, analisis terhadap sejauh mana penerapan *smart governance* menjadi sangat relevan, mengingat *smart governance* merupakan komponen penting dalam mewujudkan *smart city*.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penulis terinspirasi oleh beberapa penelitian yang telah dilakukan. Penelitian pertama yaitu oleh Siti Wahyuni Rahmawati, Irvan Arif Kurniawan, Eko Prasetyo yang berjudul Penerapan *Smart Governance* dalam Rangka Mewujudkan Desa Tanjung Pasir Kabupaten Tangerang Sebagai *Smart Village* (2023), hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *smart governance* di Desa Tanjung Pasir, Kabupaten Tangerang, belum optimal akibat rendahnya kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam mengelola *website* desa dan masih minimnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan *website* tersebut (Rahmawati, et al, 2023). Penelitian kedua yaitu oleh Eno Novita Maharania, Dewi Sekar Kencono yang berjudul Penerapan *Smart Governance* dalam *Smart Village* di Kalurahan Dlingo, Kabupaten Bantul (2021), Penelitian menunjukkan bahwa penerapan *smart governance* di Kalurahan Dlingo mencakup pelayanan publik, transparansi, dan kebijakan, menjadikannya desa berbasis TIK yang berkembang pesat. Keberhasilan ini dipengaruhi oleh kepemimpinan, pendanaan, modal sosial, jejaring, dan kolaborasi (Maharania & Kencono, 2021). Penelitian ketiga yaitu oleh Filzagitha Maharani, Nanan Sujana, Eko Prasetyo yang berjudul Implementasi *Smart Governance* pada Dinas Komunikasi dan Informatika dalam Mewujudkan Kota Tangerang sebagai *Smart City* (2024), Penelitian menunjukkan bahwa pemerintah Kota Tangerang telah menyediakan aplikasi dan situs *website* pelayanan publik serta melakukan sosialisasi digitalisasi layanan. Namun, diperlukan peningkatan sosialisasi dan dukungan penuh terhadap kebijakan pemerintah untuk mengoptimalkan implementasi *smart governance* (Maharani et al., 2024). Penelitian keempat, yaitu oleh Iqbal H. Hasan Gafar, Agung Nurrahman dengan judul Analisis Penerapan *Smart Governance* di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah (2024), Penelitian menunjukkan bahwa penerapan *smart governance* di Kota Palu sudah cukup baik, namun perlu peningkatan pada aspek penguatan SDM, penambahan infrastruktur, penguatan kolaborasi antar sektor, serta evaluasi dan optimalisasi layanan online pendukung *smart governance* (Gafar & Nurrahman, 2024). Penelitian yang kelima, oleh Shinta Seftyana, Zahratul Idami, Afrijal yang berjudul Implementasi *Smart Governance* dalam Mewujudkan Layanan Publik yang Terintegrasi di Kota Banda Aceh (2022), Implementasi *smart governance* di Kota Banda Aceh belum optimal, terlihat dari komunikasi yang kurang efektif, aplikasi layanan publik belum diperbarui, dan sistem keamanan data yang lemah. Hambatan utama termasuk keterbatasan SDM, anggaran, integrasi data, Standar Operasional Prosedur (SOP) yang belum jelas, dan kurangnya komitmen aparatur (Seftyana et al., 2022). Penelitian yang Keenam oleh Deni Triyanto, Kismartini, Hartuti Purnaweni, Yanuar Luqman, yang berjudul Analisis Penerapan *Smart Governance* di Kota Semarang (2024), Penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan masih terbatas, hanya melibatkan satu perwakilan. Namun, penerapan *smart governance* meningkatkan kualitas layanan publik menjadi lebih mudah, cepat, tepat, dan gratis. Pemerintah Kota Semarang juga transparan dengan menyediakan informasi online, termasuk laporan kinerja tahunan. Secara keseluruhan, penerapan *smart governance* cukup efektif (Triyanto et al., 2024).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni mengkaji penerapan *smart governance* di Kabupaten tolitoli. Selain itu indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Giffinger (Giffinger, 2007) yang menyatakan bahwa dimensi *smart governance* terdiri dari partisipasi dalam pengambilan keputusan, pelayanan publik dan sosial, transparansi, serta strategi politik dan perspektif politik. Selain itu, penulis menggunakan Nvivo 12 Plus untuk melakukan *coding*, visualisasi, dan analisis tematik data kualitatif yang bertujuan untuk membantu pengelompokan berdasarkan tema utama.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan mengetahui penerapan *Smart Governance* dan mengidentifikasi kendala dan upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, Persandian, dan Statistik dalam penerapan *Smart Governance* di Kabupaten Tolitoli, Provinsi Sulawesi Tengah.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, mengeksplorasi, dan memahami makna yang dihasilkan oleh individu atau kelompok dari suatu masalah sosial dan kemanusiaan (Creswell, 2009). Pendekatan deskriptif merupakan pendekatan yang memiliki ciri khas, antara lain melakukan observasi langsung di lapangan, berperan sebagai pengamat, mengelompokkan subjek, mengamati fenomena, mencatat hasil observasi dalam buku catatan, tidak melakukan manipulasi terhadap variabel, dan berfokus pada pengamatan yang bersifat ilmiah (Wekke, 2019). Untuk mengidentifikasi penerapan *Smart Governance* di Kabupaten Tolitoli penulis menggunakan teori *Smart Governance* menurut (Giffinger, 2007) yang terdiri dari 4 dimensi yaitu partisipasi dalam pengambilan keputusan, pelayanan publik dan sosial, transparansi pemerintah serta strategi dan perspektif politik.

Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 5 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik, Sekretaris Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik, Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik dan masyarakat. Data-data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan teknik analisis data menurut (Miles and Huberman, 1984) yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Selain itu, penulis menggunakan Nvivo 12 Plus untuk melakukan analisis data terutama yang melibatkan wawancara yang bertujuan untuk menghasilkan kesimpulan yang akurat, penelitian memerlukan data yang tepat dan terperinci (Priyatni et al., 2020).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis mengidentifikasi penerapan *Smart Governance* di Kabupaten Tolitoli penulis menggunakan teori *Smart Governance* menurut (Giffinger, 2007) yang terdiri dari 4 (empat) dimensi yaitu partisipasi dalam pengambilan keputusan, pelayanan publik dan sosial, transparansi pemerintah serta strategi dan perspektif politik. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Partisipasi dalam Pengambilan Keputusan

Untuk mengetahui partisipasi terhadap kebijakan dan keputusan tersebut, terdapat tiga indikator utama yang menjadi fokus pada penelitian ini yaitu Partisipan, Tingkat Partisipasi dan Frekuensi Partisipasi. Dalam analisis Nvivo 12 *Plus* data yang dikategorikan masuk pada *codes* Partisipasi dalam Pengambilan Keputusan diolah menggunakan fitur *Word Frequency Query*. Diperoleh hasil sebagai berikut:

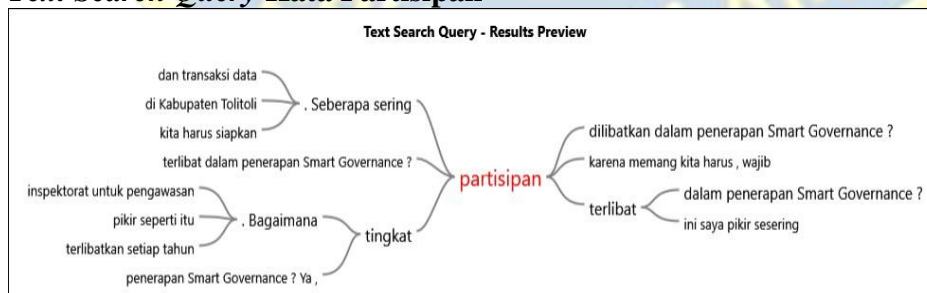
Gambar 3
Word Frequency Query Dimensi Partisipasi dalam Pengambilan Keputusan

Word	Length	Count	Weighted Percentage (%) ▾
partisipan	10	8	4,23
infrastruktur	13	3	1,59
keuangan	8	3	1,59
efektif	7	2	1,06
jaringan	8	2	1,06
perangkat	9	2	1,06
strategi	8	2	1,06
transformasi	12	2	1,06
pejabat	7	1	0,53
pembangunan	11	1	0,53
penda	5	1	0,53
undangan	8	1	0,53

Sumber: Diolah oleh penulis menggunakan Nvivo 12 *Plus* (2025)

Berdasarkan **Gambar 3** penulis memperoleh hasil bahwa kata yang paling banyak digunakan adalah kata “Partisipan” dengan presentase 4,23%, diikuti oleh “Infrastruktur” dan “Keuangan” sebanyak 1,59% serta kata lainnya. Hasil olahan tersebut diperoleh melalui berbagai sumber yang telah diimport ke dalam folder Nvivo 12 *Plus*. Berikut merupakan *Text Search Query* Kata Partisipan:

Gambar 4
Text Search Query Kata Partisipan



Sumber: Diolah oleh penulis menggunakan Nvivo 12 *Plus* (2025)

Berdasarkan **Gambar 4** penulis dapat disimpulkan bahwa partisipasi masyarakat dan aparatur dalam pengambilan keputusan sangat penting untuk membangun *Smart Governance* yang efektif. Namun, dalam konteks Kabupaten Tolitoli, partisipasi masih bersifat parsial dan belum maksimal. Kolaborasi antar perangkat daerah perlu ditingkatkan, terutama dalam pemanfaatan teknologi informasi dengan tujuan meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam pengambilan keputusan. Kedepannya dibutuhkan kebijakan yang lebih konkret, seperti regulasi yang memperkuat penerapan *e-governance* dan mendorong keterlibatan lebih luas dari seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam penggunaan sistem digital.

Kesimpulannya, meskipun *smart governance* di Kabupaten Tolitoli mulai diterapkan, tingkat partisipasi dalam pengambilan keputusan berbasis digital masih perlu ditingkatkan agar dapat memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat dan pemerintahan daerah. Untuk mengidentifikasi secara lebih mendalam berikut penulis uraikan penjelasan masing-masing indikator partisipasi yang terdiri dari partisipan, tingkat partisipasi, dan frekuensi partisipasi yaitu:

1. Partisipan

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik pada tanggal 9 Januari 2025 di ruangan Kepala Dinas mengenai partisipan atau pelaksana *E-government* dalam mendukung *Smart Governance* mengatakan:

Idealnya seluruh aparat, pejabat, pemerintahan, Aparatur Sipil Negara (ASN). Saat ini penerapan SPBE belum maksimal dan masih terbatas. Berdasarkan penilaian, SPBE kita masuk kategori cukup dan belum dapat diterapkan sepenuhnya, namun ke depannya akan menuju ke arah tersebut. Beberapa OPD berperan dalam persiapannya, seperti bagian ortal untuk proyek bisnis, bagian hukum untuk kebijakan, kominfo untuk infrastruktur, keuangan, kearsipan untuk lalu lintas arsip, serta inspektorat untuk pengawasan.

Penulis juga melakukan wawancara kepada Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Tolitoli pada tanggal 9 Januari 2025 di ruangan Kepala Bidang Aplikasi dan Informatika beliau juga mengungkapkan bahwa:

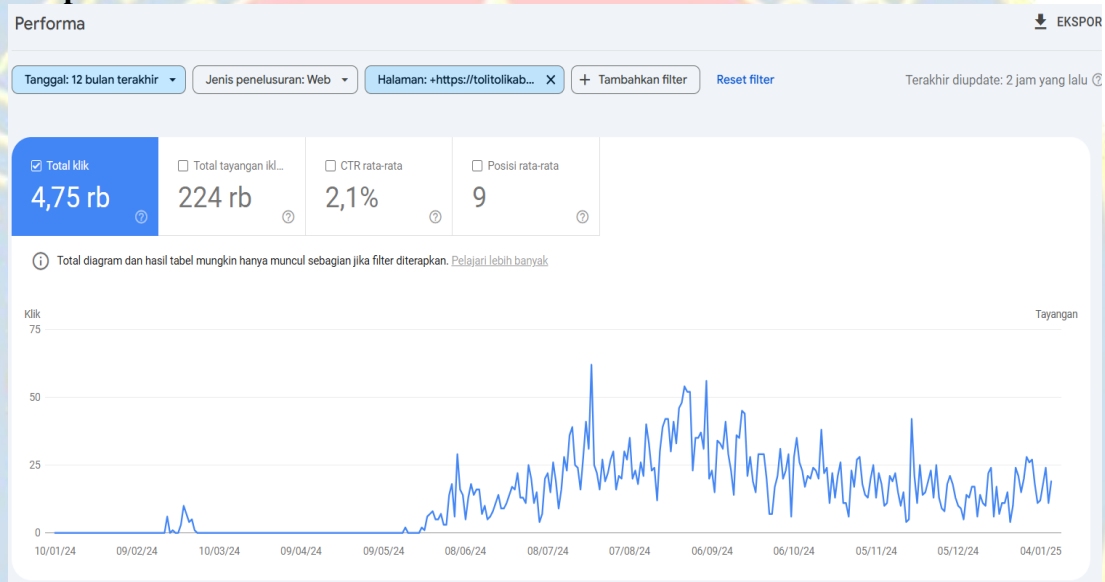
Kalau terkait komponen itu banyak. Jadi semua perangkat daerah dalam hal ini semua OPD itu semua terlibat langsung terkait masalah transformasi digital atau *smart governance*. Detail-detailnya itu nanti termuat dalam surat keputusan (SK) yang memang kita sudah melibatkan setiap tahun.

Hasil dari wawancara diatas pada indikator Partisipan menunjukkan bahwa Partisipasi dalam penerapan *Smart Governance* di Kabupaten Tolitoli sudah melibatkan berbagai OPD dan ASN, meskipun masih dalam tahap pengembangan. Dengan adanya regulasi dan komitmen dari Diskominfosantik sebagai penggerak utama, diharapkan partisipasi semakin meningkat, sehingga implementasi SPBE dapat berjalan lebih optimal di masa depan.

2. Tingkat Partisipasi

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan penulis mengenai tingkat partisipasi konsumen atau masyarakat dalam pengambilan keputusan pada konteks *E-government* menyatakan bahwa tingkat partisipasi dalam penerapan *smart governance* di Kabupaten Tolitoli sangat tinggi, dengan partisipasi dianggap sebagai kewajiban bagi seluruh elemen pemerintahan. Dukungan ini berperan penting dalam kelancaran pembangunan daerah, meskipun masih terdapat tantangan yang perlu diatasi untuk mencapai implementasi yang lebih optimal. Berikut merupakan jumlah pengunjung *website* resmi Kabupaten Tolitoli tahun 2024 sampai Januari tahun 2025:

Gambar 5
Jumlah Pengunjung *website* resmi Kabupaten Tolitoli (tolitolikab.go.id) Tahun 2024 sampai Januari Tahun 2025



Sumber: tolitolikab.go.id

Penulis melakukan *traffic website* pada *website* tolitolikab.go.id untuk melihat seberapa banyak pengunjung pada *website* ini. Berdasarkan **Gambar 5** diatas menunjukkan bahwa jumlah pengunjung per tahun 2024 sampai Januari 2025 pada *website* tolitolikab.go.id adalah sebanyak 4.750 pengunjung dengan rata-rata *website* dibuka sebanyak 224.000 kali dalam setahun.

3. Frekuensi Partisipasi

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan penulis mengenai frekuensi partisipasi konsumen atau masyarakat dalam pengambilan keputusan pada konteks *E-government* menyatakan bahwa frekuensi partisipasi dalam pengambilan keputusan dalam *smart governance* di Kabupaten Tolitoli sangat tinggi, dengan partisipan yang terus-menerus terlibat dalam berbagai aspek implementasi. Tingginya keterlibatan ini menunjukkan bahwa penerapan *smart governance* bukan hanya sekadar program, tetapi sebuah sistem kolaboratif yang menuntut partisipasi aktif dan berkelanjutan dari seluruh pihak terkait. Berikut merupakan gambar sosialisasi pemanfaatan *Website* Pemerintah Daerah:

Gambar 6
Sosialisasi Pemanfaatan *Website* Pemerintah Daerah



Sumber: Diskominfoantik Kabupaten Tolitoli

Berdasarkan **Gambar 6** menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi pemanfaatan *website* resmi pemerintah daerah (tolitolikab.go.id) menunjukkan partisipasi aktif dari berbagai pemangku kepentingan. Kegiatan sosialisasi pemanfaatan *website* ini merupakan bagian dari upaya meningkatkan frekuensi partisipasi dalam penerapan *smart governance*. Dengan keterlibatan yang terus-menerus, diharapkan sistem pemerintahan berbasis digital semakin efektif dan dapat menjangkau seluruh elemen masyarakat.

3.2. Pelayanan Publik dan Sosial

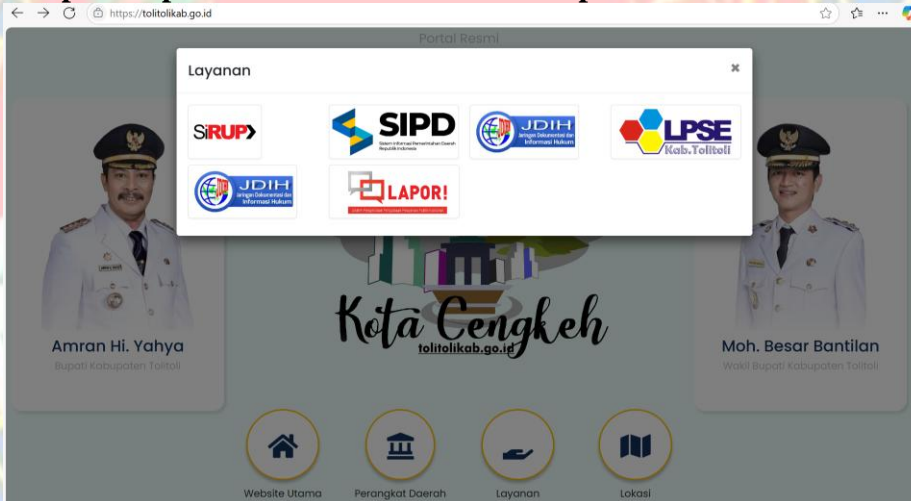
Pelayanan publik dan sosial menyoroti pentingnya pemerintah dalam menyediakan layanan publik dan infrastruktur yang efektif dan efisien bagi masyarakat guna menciptakan pelayanan publik yang maksimal. Dalam analisis Nvivo 12 *Plus* data yang dikategorikan masuk pada dimensi Pelayanan Publik dan Sosial diolah menggunakan fitur *Word Frequency Query*, diperoleh hasil sebagai berikut:

dan sistem informasi terintegrasi, berpotensi meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Untuk mengidentifikasi secara lebih mendalam berikut penulis uraikan penjelasan masing-masing indikator dalam dimensi layanan publik dan sosial yaitu ketersediaan layanan dan ketersediaan infrastruktur yaitu:

1. Ketersediaan Layanan

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama para informan, diketahui bahwa ketersediaan layanan masih bergantung pada sistem yang disediakan oleh pemerintah pusat. Selain itu, layanan berbasis informasi masih mengandalkan *website* sebagai media penyebaran informasi kepada masyarakat. Di bidang keterbukaan informasi, layanan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) berperan dalam menyediakan informasi terkait pemerintahan, pembangunan, dan keuangan. Berikut merupakan tampilan layanan pemerintah dan masyarakat yang ada pada *website* Pemerintah Kabupaten Tolitoli:

Gambar 9
Tampilan Aplikasi Sistem Informasi Kabupaten Tolitoli



Sumber: <https://www.tolitolikab.go.id>

Berdasarkan gambar tersebut dapat disimpulkan bahwa, indikator ketersediaan layanan dalam *smart governance* di Kabupaten Tolitoli telah berjalan dengan cukup baik, terutama dalam penyediaan akses informasi dan komunikasi bagi masyarakat. Namun, masih terdapat tantangan dalam mengembangkan layanan yang lebih mandiri di tingkat daerah, sehingga tidak sepenuhnya bergantung pada layanan dari pemerintah pusat. Penguatan sistem layanan berbasis digital lokal serta peningkatan integrasi platform dapat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas *smart governance* di Kabupaten Tolitoli.

2. Ketersediaan Infrastruktur

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama para informan dapat disimpulkan ketersediaan infrastruktur telah menunjukkan perkembangan yang cukup baik. Seluruh perangkat daerah telah terinterkoneksi dalam satu jaringan

aman yang dikelola oleh Diskominfoantik, memungkinkan data terpusat dan dapat dibagikan ke semua OPD. Hal ini mencerminkan adanya sistem tata kelola data yang lebih efisien dan mendukung integrasi layanan publik. Hanya saja ruangan yang terbatas atau bangunan *command centre* yang menjadi pusat koordinasi dan pemantauan yang kurang memadai. Sehingga, membuat penulis menilai bahwa pada indikator ketersediaan infrastruktur layanan publik dan sosial *smart governance* di Kabupaten Tolitoli sudah tercapai dengan baik namun belum maksimal dikarenakan masih ada infrastruktur yang belum tercapai untuk menciptakan *smart governance* atau tata kelola pemerintah yang cerdas.

3.3. Transparansi Pemerintah

Transparansi pemerintah merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung *smart governance* karena mempunyai tujuan memberikan informasi ke publik secara efektif, efisien. Transparansi pemerintah meliputi keterbukaan informasi, Transparansi, dan Akuntabilitas pemerintah. Dalam analisis Nvivo 12 Plus data yang dikategorikan masuk ke dalam dimensi Transparansi Pemerintah yang diolah menggunakan fitur *Word Frequency Query* memperoleh hasil sebagai berikut:

Gambar 10

Word Frequency Query Dimensi Transparansi Pemerintah

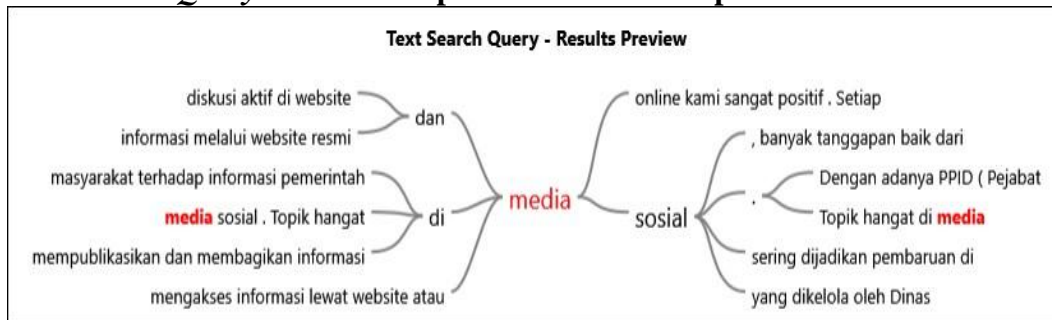
Word	Length	Count	Weighted Percentage (%) ▾
media	5	6	4,03
penyediaan	10	5	3,36
akuntabilitas	13	4	2,68
program	7	3	2,01
dokumentasi	11	2	1,34
pejabat	7	2	1,34
pengelola	9	2	1,34
aplikasi	8	1	0,67
keuangan	8	1	0,67
lapor	5	1	0,67
pembangunan	11	1	0,67
pemda	5	1	0,67

Sumber: Diolah oleh penulis menggunakan Nvivo 12 Plus (2025)

Berdasarkan **Gambar 10** dapat diketahui bahwa kata “Media” menjadi kata yang paling banyak digunakan dengan persentase 4,03%, kemudian diikuti oleh kata “Penyediaan” sebanyak 3,36%, diikuti kata “Akuntabilitas” sebanyak 2,68% dan kata lainnya. Hasil olahan data ini didapatkan melalui berbagai sumber data yang diperoleh baik dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Selanjutnya berikut merupakan analisis *Text Search Query* Kata Media pada Dimensi Transparansi Pemerintah:

Gambar 11

Text Search Query Kata Media pada Dimensi Transparansi Pemerintah



Sumber: Diolah oleh penulis menggunakan Nvivo 12 Plus (2025)

Berdasarkan **Gambar 11** diketahui bahwa hasil analisis menggunakan fitur *Text Search Query*. Kata “Media” menjadi kata yang digunakan karena merupakan kata yang paling sering muncul pada *codes* dimensi Transparansi Pemerintah. Dari gambar tersebut terlihat bahwa media sosial dan website menjadi sarana utama dalam penyebaran informasi pemerintah di Kabupaten Tolitoli. Diskusi aktif di *website* dan publikasi melalui media sosial menunjukkan adanya keterlibatan masyarakat dalam mengakses dan memberikan tanggapan terhadap informasi publik. Informasi yang diperoleh dari media sosial juga sering dijadikan bahan pembaruan di website resmi pemerintah, mencerminkan upaya transparansi yang lebih dinamis dan responsif. Secara keseluruhan, penerapan dimensi transparansi pemerintah telah menunjukkan perkembangan positif, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam aspek pengelolaan dan pemanfaatan teknologi informasi secara lebih efektif. Untuk mengidentifikasi secara lebih mendalam berikut penulis uraikan penjelasan masing-masing indikator dalam dimensi transparansi pemerintah yaitu:

1. Keterbukaan Informasi

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama para informan diketahui bahwa mengenai keterbukaan informasi di Kabupaten Tolitoli menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Tolitoli telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan transparansi dalam penyediaan informasi publik dan telah menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam keterbukaan informasi sebagai bagian dari implementasi *smart governance*. Penyediaan informasi melalui *website* dan media sosial serta peran aktif PPID telah memperkuat transparansi pemerintahan. Pengakuan dari Komisi Informasi menegaskan bahwa keterbukaan informasi di Kabupaten Tolitoli telah berada pada kategori yang baik, meskipun masih dapat ditingkatkan untuk mencapai predikat “Informatif” secara penuh.

Selain itu, hasil observasi dan dokumentasi menunjukkan bahwa pemerintah Kabupaten Tolitoli terus berupaya meningkatkan keterbukaan informasi publik. Upaya ini berbuah hasil dengan diperolehnya penghargaan “Menuju Informatif” dari Komisi Informasi pada tahun 2024, dengan nilai 80-89 yang menandakan kategori keterbukaan informasi yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan telah memenuhi standar keterbukaan informasi yang diharapkan.

2. Transparansi

Berdasarkan hasil wawancara oleh penulis bersama para informan dapat diketahui bahwa secara keseluruhan, indikator transparansi pemerintah dalam penerapan *smart governance* di Kabupaten Tolitoli sudah cukup baik, dengan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan keterbukaan dan partisipasi masyarakat. Keaktifan warga dalam mengakses dan merespons informasi menjadi indikator penting bahwa pemerintah daerah semakin terbuka dalam menyediakan informasi publik dan meningkatkan akuntabilitas. Hasil wawancara tersebut didukung dengan hasil kinerja Diskominfoantik terkait transparansi pemerintah dalam mewujudkan Predikat “Informatif” di Kabupaten Tolitoli tahun 2024 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2
Capaian Kinerja Diskominfoantik dalam mewujudkan Predikat “Informatif”

No	Variabel	Persentase	Nilai	Hasil
1	2	3	4	5
1	Pengumuman Lewat Website	25%	88.45	22.11
2	Pelayanan Informasi	30%	87.15	26.14
	- Informasi Secara Berkala		87.58	
	- Informasi Setiap Saat		85.42	
	- Daftar Informasi Publik dan		88.15	
3	Pendokumentasian	25%	86.5	21.62
4	Pelayanan Informasi	20%	86.45	17.29
	Total	100%	-	87.16
PREDIKAT : MENUJU INFORMATIF				

Sumber: Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Tolitoli (2024)

3. Akuntabilitas

Berdasarkan hasil wawancara oleh penulis bersama para informan dapat diketahui bahwa secara keseluruhan indikator akuntabilitas dalam *smart governance* di Kabupaten Tolitoli telah berjalan dengan baik, terutama melalui pemanfaatan platform digital yang dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Tolitoli yang didukung oleh sistem digital yang mempermudah akses informasi dan meningkatkan keterlibatan masyarakat. Namun, untuk mencapai tingkat akuntabilitas yang lebih optimal, diperlukan peningkatan dalam pengelolaan data dan edukasi digital bagi masyarakat agar transparansi dan pengawasan publik semakin efektif.

3.4. Strategi dan Perspektif Politik

Penerapan *smart governance* tidak terlepas dari adanya strategi *Smart Governance* dan perspektif politik yang ditinjau dari dasar kebijakan yang melekat pada penerapan *smart governance*. Selanjutnya penulis meneliti bagaimana strategi dan perspektif politik dalam mendukung *smart governance* di Kabupaten Tolitoli. Untuk mengetahui strategi dan perspektif politik tersebut,

terdapat dua indikator utama yang menjadi fokus pada penelitian ini yaitu Strategi *Smart Governance* dan Kebijakan *Smart Governance*. Dalam analisis Nvivo 12 *Plus* data yang dikategorikan masuk pada *codes* Partisipasi dalam Pengambilan Keputusan diolah menggunakan fitur *Word Frequency Query* dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Gambar 12
Word Frequency Query Dimensi Strategi dan Perspektif Politik

Word	Length	Count	Weighted Percentage (%) ▾
regulasi	8	4	3,57
strategi	8	4	3,57
pembangunan	11	2	1,79
undangan	8	2	1,79
aplikasi	8	1	0,89
infrastruktur	13	1	0,89
keuangan	8	1	0,89
pemda	5	1	0,89
transformasi	12	1	0,89

Sumber: Diolah oleh penulis menggunakan Nvivo 12 *Plus* (2025)

Berdasarkan **Gambar 12** dapat diketahui bahwa kata “Regulasi” dan “Strategi” menjadi kata yang paling banyak digunakan dengan persentase 3,57%, kemudian diikuti oleh kata “Pembangunan” dan “Undangan” sebanyak 1,79% serta kata “Aplikasi” sebanyak 0,89% dan lain-lain. Hasil olahan data ini didapatkan melalui berbagai sumber data yang diperoleh baik dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Selanjutnya berikut merupakan analisis *Text Search Query* Kata Regulasi pada Dimensi Perspektif Politik.

Gambar 13
Text Search Query Kata Regulasi pada Dimensi Strategi dan Perspektif Politik



Sumber: Diolah oleh penulis menggunakan Nvivo 12 *Plus* (2025)

Berdasarkan **Gambar 13** dapat diketahui bahwa berdasarkan hasil analisis menggunakan fitur *Text Search Query*. Kata “Regulasi” menjadi kata yang digunakan karena merupakan kata yang paling sering muncul pada *codes* dimensi Strategi dan Perspektif Politik. Dari gambar tersebut dapat diketahui bahwa regulasi memiliki keterkaitan erat dengan pemerintah daerah, juknis (petunjuk

teknis), serta hirarki regulasi dari tingkat pusat hingga daerah. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan regulasi yang jelas sangat berperan dalam mendukung implementasi *Smart Governance*, terutama dalam penyusunan SOP dan kebijakan teknis yang menjadi pedoman bagi OPD di Kabupaten Tolitoli. Selanjutnya untuk mengidentifikasi secara lebih mendalam berikut penulis uraikan penjelasan masing-masing indikator dalam dimensi strategi dan perspektif politik yaitu:

1. Strategi *Smart Governance*

Berdasarkan hasil wawancara oleh penulis bersama para informan dapat disimpulkan bahwa berdasarkan indikator strategi *smart governance* ini dapat dikatakan baik dan telah tercapai. Ini dikarenakan strategi *smart governance* Kabupaten Tolitoli berjalan dan masih berpedoman pada misi Kabupaten Tolitoli yaitu memantapkan tata kelola pemerintahan yang berkualitas dan modern hal ini dikarenakan belum ada *masterplan Smart City* yang diterapkan di Kabupaten Tolitoli.

Strategi penerapan *smart governance* di Kabupaten Tolitoli lebih bersifat sebagai mandat yang harus dilaksanakan sesuai instruksi Presiden dan amanat undang-undang. Tidak ada strategi khusus yang disusun secara mandiri oleh daerah, namun ada komitmen kuat dari pemerintah daerah untuk menjalankan kebijakan ini meskipun dihadapkan pada berbagai tantangan.

2. Kebijakan *Smart Governance*

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama para informan mengenai indikator kebijakan *smart governance* diketahui bahwa kebijakan dalam penerapan *smart governance* di Kabupaten Tolitoli sangat bergantung pada regulasi yang ada, baik di tingkat pusat maupun daerah. Pemerintah Kabupaten Tolitoli memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan selaras dengan regulasi yang lebih tinggi dan dapat dijadikan pedoman operasional dalam pelaksanaan pemerintahan berbasis digital. Dasar kebijakan *smart governance* di Kabupaten Tolitoli adalah Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE dan selanjutnya diturunkan menjadi Peraturan Bupati Tolitoli Nomor 15 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Daerah.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penerapan *Smart Governance* di Kabupaten Tolitoli memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat khususnya dalam rangka mempermudah pelayanan publik namun dalam penerapannya masih dihadapkan pada sejumlah kendala seperti partisipasi masyarakat dan aparatur dalam pengambilan keputusan sangat penting untuk membangun *Smart Governance* yang masih bersifat parsial dan belum maksimal. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Wahyuni et., al (2023) yang menjelaskan bahwa penerapan *Smart Governance* di Desa Tanjung Pasir, Kabupaten Tangerang juga menunjukkan adanya hambatan dalam bentuk rendahnya kesiapan sumber daya manusia dan partisipasi masyarakat. Penelitian Rahmawati menemukan bahwa website desa sebagai sarana *e-government* belum dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat maupun perangkat desa (Wahyuni et., 2023). Temuan ini sejalan dengan kondisi di Kabupaten Tolitoli, dimana partisipasi publik masih bersifat parsial dan belum terintegrasi dalam sistem pengambilan keputusan publik.

Temuan penelitian lain memperkuat hasil penelitian penulis. Hasil penelitian Triyanto et., al (2024) menunjukkan bahwa meskipun *Smart Governance* di Kota Semarang sudah cukup efektif, namun keterlibatan masyarakat masih bersifat simbolik dan hanya mengikutsertakan satu perwakilan dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini menunjukkan bahwa tantangan utama dalam *Smart Governance* tidak hanya terletak pada aspek teknologi, tetapi juga pada dimensi partisipasi dan transparansi (Triyanto et., 2024). Dalam konteks pada Kabupaten Tolitoli, partisipasi publik memang mulai dikembangkan, namun masih bersifat pasif dan tidak seluruh lapisan masyarakat dilibatkan secara merata.

Selain itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis berbeda dengan temuan penelitian oleh Eno Novita Maharania dan Dewi Sekar Kencono (2021). Hasil penelitian Maharani dan Kencono (2021) menemukan bahwa kombinasi antara kepemimpinan yang kuat, jejaring kolaboratif, serta ketersediaan dana dan modal sosial yang baik merupakan faktor pendukung dalam penerapan *Smart Governance* di Kalurahan Dlingo, Kabupaten Bantul. Sedangkan temuan penelitian oleh penulis menunjukan bahwa keterbatasan anggaran dan koordinasi lintas sektor menjadi faktor penghambat dalam menyukseskan strategi digitalisasi layanan publik.

Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa implementasi *Smart Governance* di Kota Banda Aceh menemukan bahwa hambatan utama justru terletak pada lemahnya sistem keamanan data dan komunikasi yang tidak efektif (Seftyana, 2022). Sedangkan dalam kasus Tolitoli, faktor utama yang menghambat justru berkaitan dengan aspek infrastruktur dan keterbatasan aplikasi pelayanan publik yang belum sepenuhnya terintegrasi.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *Smart Governance* di daerah berkembang seperti Kabupaten Tolitoli memerlukan strategi yang menyesuaikan kondisi lokal, termasuk pemberdayaan masyarakat, peningkatan kapasitas aparatur, dan pengembangan infrastruktur digital yang inklusif. Temuan ini memperkaya diskursus akademik tentang *Smart Governance* di Indonesia, terutama dengan memberikan kontribusi pada pemahaman tentang bagaimana kebijakan digital diimplementasikan di daerah-daerah non-perkotaan.

3.6. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan beberapa kendala yang dihadapi oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik sebagai *leading sector* dalam penerapan *Smart Governance* di Kabupaten Tolitoli. Kendala-kendala tersebut antara lain yaitu seperti keterbatasan Infrastruktur Teknologi, Kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM), dan keterbatasan anggaran, Kurangnya Koordinasi antar Instansi, dan tantangan berkaitan dengan kondisi Geografis dan Demografis serta resistensi terhadap perubahan. Keseluruhan hambatan tersebut tergambarkan dalam hasil Nvivo 12 *Plus* dan menggunakan fitur *Word Frequency Query* yaitu:

Gambar 14
Word Frequency Query Kendala

infrastruktur	anggaran	keuangan	pendukung	penguatan	penyempu	perangkat
	edukasi	literasi	perpres	selaras	sinkronisasi	sipil
	integrasi	nasional	persandian	teknis	terpencil	transform
	internet	optimal	petunjuk	terintegra	wawancara	wilayah
regulasi	jaringan	pemanfaatan	rinci			

Sumber: Diolah oleh penulis menggunakan Nvivo 12 Plus (2025)

Berdasarkan **Gambar 14** tersebut memberikan makna bahwa kata “Infrastruktur” merupakan kata yang paling banyak muncul, kemudian dilanjutkan dengan kata “Regulasi” kemudian kata “Anggaran”, “Edukasi”, “Integrasi” dan “Internet” serta “Jaringan”. Hal ini memberikan gambaran dan menjelaskan dari keseluruhan *codes* yang membahas tentang kendala, dapat disimpulkan bahwa yang paling menjadi kendala dalam penerapan *Smart Governance* di Kabupaten Tolitoli meliputi aspek infrastruktur, regulasi, anggaran, edukasi, integrasi dan jaringan internet.

Adapun upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik sebagai *leading sector* dalam penerapan *Smart Governance* di Kabupaten Tolitoli untuk mengatasi kendala-kendala tersebut yaitu dengan peningkatan infrastruktur teknologi, pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM), optimalisasi anggaran, memperkuat koordinasi antar instansi, penyesuaian dengan kondisi geografis dan sosialisasi serta pendekatan budaya. Berbagai upaya tersebut diharapkan dapat mengatasi kendala dalam penerapan *Smart Governance* di Kabupaten Tolitoli Provinsi Sulawesi Tengah sehingga penerapan *Smart Governance* secara optimal.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Pemerintah Kabupaten Tolitoli telah berupaya menerapkan *smart governance* untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas layanan publik melalui teknologi informasi dengan baik, meskipun belum optimal. Dalam dimensi Partisipasi dalam Pengambilan Keputusan, Diskominfoantik dan beberapa OPD telah aktif berperan dengan adanya regulasi seperti Surat Keputusan (SK) tahunan. Pada dimensi Layanan Publik dan Sosial, layanan digital seperti SP4N Lapor, OSS, dan PPID telah diterapkan, didukung oleh *website* resmi dan media sosial sebagai sarana komunikasi. Dimensi Transparansi Pemerintahan menunjukkan kemajuan dengan penghargaan "Menuju Informatif" dari Komisi Informasi, meski masih terkendala infrastruktur teknologi yang belum merata. Sementara itu, dalam dimensi Perspektif dan Strategi Politik, belum ada regulasi atau *masterplan Smart City*, sehingga implementasi masih berpedoman pada regulasi yang ada, seperti Peraturan Bupati No. 15 Tahun 2021, yang menjadi dasar penerapan *smart governance* di daerah.

Penerapan *smart governance* di Kabupaten Tolitoli menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya tenaga ahli di bidang TIK, keterbatasan anggaran, koordinasi antar instansi yang belum optimal, tantangan geografis dan demografis, serta resistensi terhadap perubahan. Kondisi ini menyebabkan implementasi layanan digital belum dapat berjalan secara maksimal.

Untuk menghadapi berbagai kendala maka terdapat upaya-upaya yang telah dilakukan, seperti peningkatan infrastruktur teknologi melalui kerja sama dengan pihak terkait, pelatihan SDM, optimalisasi anggaran, serta penguatan koordinasi antar instansi melalui sistem pemerintahan berbasis elektronik. Selain itu, adaptasi terhadap kondisi geografis dan sosialisasi berbasis budaya juga menjadi strategi utama dalam memastikan adopsi teknologi berjalan lancar. Upaya-upaya ini diharapkan dapat mempercepat transformasi digital dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Tolitoli.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu wilayah Kabupaten di Provinsi Sulawesi Tengah sebagai model studi kasus yang dipilih.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa dengan melakukan penelitian pada seluruh wilayah Kabupaten/Kota di Provinsi Sulawesi Tengah berkaitan dengan Penerapan *smart governance* sehingga dapat menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada dosen pembimbing, Ibu Dr. Ir. Etin Indrayani., MT atas bimbingan dan arahnya selama proses penelitian. Terima kasih kepada Pemerintah Kabupaten Tolitoli, khususnya Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik, atas dukungan data dan informasi. Penghargaan tulus penulis berikan kepada orang tua tercinta atas doa dan kasih sayang, serta kepada sahabat dan rekan-rekan yang telah memberikan semangat dan motivasi sehingga penelitian ini selesai dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Andriyani, R., & Sabaruddin, S. (2023). *Implementasi Website Sebagai Media Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur*. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 5(2). <https://doi.org/10.33701/jtkp.v5i2.3733>
- Arya, N., Amne Ambarwati, A., Nur Iskandar Zulkarnain, M., Rivai Arsyad, M., Aliyah, N., & Dwi Mulyani, R. (2022). *Pemetaan Kawasan Desa Pancana Berbasis QR Code*. *Jurnal PKM: Pengabdian Kepada Masyarakat*, 122(2). <https://journal-old.unhas.ac.id/index.php/jpmh/article/download/22557/8731/74345>
- Creswell, John W. (2009). *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed Research Design)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. <https://doi.org/10.5539/ELT.V12N5P40>

- Dinar, K. R., Fajrillah, A. A. N., & Hanafi, R. (2023). *Penyusunan Arsitektur Enterprise Pada Bidang Perindustrian Dalam Meningkatkan Stabilitas Perekonomian Jawa Barat Menggunakan Metode Togaf ADM 9.2*. *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, 8(1). <https://doi.org/10.29100/jipi.v8i1.3267>
- Endah Tri Priyatni, Dkk. (2020). *Pemanfaatan Nvivo dalam Penelitian Kualitatif*. Pusat Pendidikan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Negeri Malang (UM). [b5-Pemanfaatan-NVIVO-dalam-Penelitian-Kualitatif.pdf](https://doi.org/10.29100/jipi.v8i1.3267)
- Gafar, I. H. H., & Nurrahman, A. (2024). *Analisis Penerapan Smart governance di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah*. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(1), 22–49. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i1.4306>
- Giffinger et al., (2007). *Smart Cities - Ranking of European medium-sized cities*. In *Centre of Regional Science, Vienna UT*. Vienna University of Technology. [PDF Smart cities - Ranking of European medium-sized cities](https://doi.org/10.33701/jtkp.v6i1.4306)
- Herath, H. M. K. K. M. B., & Mittal, M. (2022). *Adoption of artificial intelligence in smart cities: A comprehensive review*. *International Journal of Information Management Data Insights*, 2(1). <https://doi.org/10.1016/j.ijime.2022.100076>
- Hernández, A. C. C., Judith, J. J., Pérez Prieto, M. E., Pinto, L. B., & Martínez, E. G. (2024). *Analysis of the e-Government development index in the regions*. *Procedia Computer Science*, 231. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2023.12.250>
- Husna, A., & Syaodih, E. (2022). *Kajian Kinerja Pembangunan Smart Governance dengan Pendekatan Importance Performance Analysis*. *Bandung Conference Series: Urban & Regional Planning*, 2(2). <https://doi.org/10.29313/bcsurp.v2i2.3175>
- Indrayani, E. (2020). *E-Government : Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia*. Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Balai Insan cendekia. [PDF e-Government : Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia](https://doi.org/10.29313/bcsurp.v2i2.3175)
- Iswanto, D. (2021). *Peran Pemerintah Daerah Dalam Membangun Literasi Digital Aparatur Pemerintah Desa dalam Membangun Smart Village Governance (Studi di Desa Mentoro Kecamatan Soko Kabupaten Tuban)*. *Prosiding Nasional Pendidikan: LPPM IKIP PGRI Bojonegoro*, 2(1). <https://prosiding.ikipgribojonegoro.ac.id/index.php/Prosiding/article/view/1146/0>
- Jiang, H., Geertman, S., & Witte, P. (2022). *Smart urban governance: an alternative to technocratic “smartness”*. *GeoJournal*, 87(3). <https://doi.org/10.1007/s10708-020-10326-w>
- Maharania, E. N., & Kencono, D. S. (2021). *Penerapan Smart Governance dalam Smart Village di Kalurahan Dlingo, Kabupaten Bantul*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jambi (JISIP-UNJA)*, Volume 5 Nomor 2, 25–38. <https://etd.umy.ac.id/id/eprint/3925>
- Miles, M.B & Huberman A.M. (1984). *Analisis Data Kualitatif*. *Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia. [Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook](https://doi.org/10.29313/bcsurp.v2i2.3175)
- Nurdin, I., & Salam, A. (2023). *Bibliometric Analysis: Research Trends in E-Government Implementation*. *International Journal of Artificial Intelligence*. <https://mail.ijair.id/index.php/ijair/index>
- Rahmawati, S. W., Kurniawan, & Prasetyo, E., (2023). *“Penerapan Smart Governance Dalam Rangka Mewujudkan Desa Tanjung Pasir Kabupaten Tangerang Sebagai Smart Village”*. *Jurnal*

Birokrasi dan Pemerintah Daerah, Volume 5, Nomor 3, 201-211.
<https://doi.org/10.15575/jbpd.v5i3.29019>

Ramadhani, M. A., & Handoyo, E. (2023). *Implementasi Kebijakan Jakarta Smart City dalam Mewujudkan Smart Governance pada Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta*. Unnes Political Science Journal, 6(2). <https://doi.org/10.15294/upsj.v6i2.58254>

Seftyana, S., Idami, Z., & Afrija (2022). *Implementasi Smart Governance dalam Mewujudkan Layanan Publik yang Terintegrasi di Kota Banda Aceh*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah, 7 Nomor 4. www.jim.unsyiah.ac.id/FISIP

Supangkat, Suhono Harso, (2015). Essay Smart City Development in Indonesia and Asian-African Nations of IEICE Indonesia Section. [suhono supangkat - Google Scholar](https://scholar.google.com/citations?user=suhono)

Triyanto, D., Kismartini, Purnaweni, H., & Luqman, Y. (2024). *Analisis Penerapan Smart Governance di Kota Semarang*. PERSPEKTIF, 13(2), 466-477.
<https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i2.10817>

Triyanto, D., Warsono, H., & Herawati, A. R. (2022). *A Study Collaborative Governance in Bengkulu City, Indonesia*. Journal of Madani Society, 1(1). <https://doi.org/10.56225/jmsc.v1i1.128>

Wekke, I. (2019). *Metode Penelitian Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: Gawe Buku.
https://www.researchgate.net/publication/344211215_Metode_Penelitian_Ekonomi_Syariah

