

## **PENERAPAN SMART GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

**Dahlawi**

Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh  
*e-mail: dahlawi@unsyiah.ac.id*

**Dicky Izmi Syahputra**

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh  
*e-mail: dickyizmi@ar-raniry.ac.id*

**Zakki Fuad Khalil**

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh  
*e-mail: zakki.fuad@ar-raniry.ac.id*

**Muhammad Al Munadi**

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh  
*e-mail: 220802004@student.ar-raniry.ac.id*

### **Abstract**

*Perkembangan zaman telah merubah pola hidup manusia menjadi berpusat kepada teknologi. Cara manusia bersosialisasi dan perkembangan akan kebutuhan telah membuat aspek politik dan pemerintahan harus menyesuaikan dengan keadaan. Masalah - masalah pelayanan publik yang dulunya tersembunyi secara publik, mulai terangkat ke permukaan dengan adanya teknologi. Pelayanan yang tidak pro rakyat, sifat informalitas yang diutamakan dalam memberikan pelayanan, pelayanan yang berbelit-belit menjadi perhatian pemerintah sejak publik mulai berani mengkritik penyelenggaraan pelayanan publik. Teknologi menjadi solusi memperbaiki citra buruk pelayanan publik, maka dalam penelitian ini, peneliti akan menjelaskan bagaimana penerapan Smart Governance dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Metodologi yang dipakai adalah pendekatan studi pustaka dan menganalisis data yang diperoleh secara deskriptif. Data yang dipakai berupa artikel-artikel berkaitan dengan apa yang menjadi tujuan penelitian ini, dikumpulkan dan dianalisis, kemudian di deskripsikan dalam bentuk narasi yang saling berkaitan membentuk suatu alur penelitian. Penerapan sistem Smart Governance perlu dilakukan demi meningkatkan kualitas dari pelayanan publik. Penerapan teknologi menawarkan perbaikan pelayanan publik agar lebih terbuka dan partisipatif. Dengan masyarakat yang lebih aktif akan membuat paradigma pelayanan yang dulunya "top-down" menjadi "bottom-up" yang lebih berorientasi kepada masyarakat yang*

*menentukan apa yang menjadi kebutuhannya, tidak lagi menunggu keputusan dari pemerintah yang terkadang tidak sesuai dengan realitas didalam masyarakat.*

**Keywords:** *Smart Governance; Pelayanan Publik; Birokrasi*

## **A. Pendahuluan**

Perkembangan teknologi pada zaman modern ini telah memberi perubahan kepada banyak aspek kehidupan manusia, tidak hanya aspek infrastruktur, tetapi perubahan itu bahkan menyentuh aspek-aspek social dan kehidupan kita sehari-hari (Veeramootoo et al., 2018). Tidak terkecuali pada aspek politik dan pemerintahan. Pemerintahan pada era globalisasi ini dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dengan penggunaan teknologi dan sistem informasi dalam pelayanan publiknya dan perubahan cara dalam mengatur organisasinya, yang populer dengan sebutan e-government (Twizeyimana & Andersson, 2019). Perubahan ini tentu bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatnya efektifitas dan efisiensi pelayanan, serta responsibilitas dari pemerintah dalam memberikan pelayanan (Sá et al., 2016).

Kualitas pelayanan menjadi penentu citra dari pemerintah karena dalam pelayanan tersebut, seberapa baik pelayanan itu akan memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pihak yang menilai kinerja dari pemerintah (Rinaldi, 2012). Namun saat ini masih dijumpai masalah-masalah dalam penyelenggara pelayanan publik yaitu organisasi birokrasi. Hal-hal seperti pelayanan yang lambat, ketidaktepatan waktu pelayanan, dan bahkan fenomena pejabat birokrat yang menganggap masyarakat sebagai klien yang meminta bantuan mereka dan menganggap posisi diri mereka diatas masyarakat pun kerap terjadi dan dikeluhkan oleh masyarakat (Mahsyar, 2011).

Setiap masyarakat memiliki hak untuk memperoleh pelayanan publik yang baik dan berkualitas dari pemerintah dan organisasi birokrasi negara memiliki kewajiban untuk memenuhi hak tersebut dengan memberi pelayanan yang efektif, professional, sederhana, transparan, responsif dan adaptif, dan jika tidak dipenuhi, masyarakat juga punya kemampuan untuk menilai, menolak, melaporkan dan menuntut atas ketidakterpenuhannya hak-hak tersebut (Kurniawan, 2017). Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan agar masyarakat dapat terlepas dari banyaknya hal-hal buruk yang mereka dapati ketika menerima

pelayanan publik, karena pelayanan publik merupakan fungsi penting pemerintah yang harus di jalankan sebaik-baik nya (Maryam, 2016)

Penerapan smart governance merupakan cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Konsep smart governance ini termasuk kedalam konsep smart city, sehingga kedua konsep saling berhubungan. Solusi yang ditawarkan oleh konsep smart governance hampir mirip dengan konsep e-government, yaitu menjalankan pelayanan yang lebih terbuka, akuntabel, kolaboratif dan partisipatif dengan memanfaatkan teknologi, namun dalam smart governance kepemimpinan, pengambilan keputusan, dan kerjasama antara stake holder juga menjadi poin penting dalam aspek pelayanan publik (Lopes, 2017; Pereira et al., 2018). Maka dari itu, dalam penelitian ini peneliti akan menjelaskan bagaimana penerapan smart governance ini akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik .

## **B. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi pustaka serta menganalisis data yang diperoleh secara deskriptif. Dalam studi pustaka, Teknik yang dilakukan adalah dengan mengumpulkan data yang berasal dari laporan-laporan, artikel ataupun buku yang nantinya akan dianalisis lebih dalam untuk mencari informasi yang berkaitan dengan tujuan penelitian (Wandira & Purwoko, 2017). Tahapan yang dilakukan dalam studi pustaka ini yaitu, 1) memillih topik penelitian, 2) pencarian data yang mendukung penelitian, 3) memperjelas topik penelitian, 4) pencarian data yang mendukung penelitian secara menyeluruh dan mengkasifikasikannya, 5) mengambil catatan-catatan dari hasil bacaan, 6) maninjau kembali bahan bacaan dan mencari sumber-sumber lain, 7) membuat klasifikasi dan menulis penelitian (Arfiani Yulia Aminati, 2013). Cara analisis deskriptif dilakukan untuk dapat menarasikan hasil informasi yang di dapat dari sumber-sumber informasi yang diamati oleh peneliti (Ivanovich Agusta, 2014).

### **C. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Revolusi digital mengubah struktur pemerintahan. Revolusi digital telah membawa perubahan pada lingkungan pemerintahan dalam bagaimana cara pemerintah merespon kebutuhan publik dalam bentuk pelayanan yang diberikan (Ramdhani & Ramdhani, 2017). Keterlibatan dan kerja sama berbagai pemangku kepentingan dalam proses pengambilan keputusan atau disebut juga sebagai tata kelola dalam pemerintahan juga mengalami perubahan perkembangan dengan datangnya revolusi digital ini. Dengan diterapkannya teknologi dalam proses tata kelola pemerintahan ini dapat disebut sebagai Smart governance (Monzon, 2015).

Pengaplikasian Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dinilai sangat penting dalam konsep Smart governance ini, karna aspek penting dari tujuan dari Smart governance ini adalah keterbukaan dan partisipatif, maka kata “smart” selalu membawa pembaca kepada arah penggunaan teknologi, inovasi dan pelayanan yang efektif dan efisien (Razaghi & Finger, 2018). Aspek penting lain dari Smart Governance adalah bagaimana peningkatan kualitas pelayanan ini dapat dilakukan dengan menerapkan sistem teknologi informasi dan komunikasi ini. Dengan adanya teknologi akan membuat proses pelayanan akan lebih efektif dengan penghematan biaya dan pengurangan jumlah pekerja, peningkatan produktivitas karyawan dan hasil, serta manajemen informasi antar pemangku kepentingan dapat dilakukan sehingga juga menciptakan akuntabilitas dan keterbukaan (Eremia et al., 2017).

Pelayanan publik menjadi tugas penting bagi pemerintah untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk jasa maupun barang. Dalam pelayanan publik interaksi terjadi antara negara dengan masyarakat dan pada interaksi ini berbagai kepentingan antara pemerintah masyarakat dan pihak swasta dapat dipertemukan sehingga kolaborasi antar tiga kepentingan ini akan menghasilkan pelayanan yang baik kedepannya (Suwarno, 2020). Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan penduduk atas jasa, barang dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Maryam, 2016)

Sebagai salah satu negara berkembang, Indonesia masih berada di ranah penyesuaian terhadap dinamika tentang prespektif atau paradigma pelayanan publik yang sesuai dengan perkembangan yang terjadi dalam masyarakat. Kebutuhan-kebutuhan publik pada negara berkembang berbeda dengan negara yang sudah maju, maka penyesuaian diperlukan demi

pelayanan publik yang lebih baik, karena perubahan ini juga tuntutan dari Lembaga-lembaga internasional seperti IMF (Maryam, 2016), World Bank, atau sejenisnya yang mensyaratkan adanya perbaikan dalam pelayanan publik. IMF dan World Bank memberikan pengaruhnya dengan terus meendesak perbaikan sistem pelayanan publik yang monopolistik ke arah yang lebih memperkuat kebijakan otonomi daerah, privatisasi sektor publik, dan pemberian kesempatan yang luas pada sektor-sektor di luar birokrasi pemerintah (Mahsyar, 2011).

Permasalahan pelayanan publik di Indonesia dapat ditelusuri sejak masa orde baru hingga masa reformasi. Perubahan paradigma pelayanan publik tidak terlepas dari berubahnya suasana politik yang berdampak pada kebijakan-kebijakan yang disusun dan dilaksanakan oleh pemerintah (Pramuka, 2007). Pada masa orde baru misalnya, pelayanan publik di kuasai oleh negara di setiap elemen-elemen kehidupan masyarakat, sehingga pada masa kini lebih dikenal dengan hegemoni negara yang kuat atau negara otonom dimana kekuatan sosial politik seperti kekuatan pasar, kecil pengaruhnya dalam kebijakan publik, bahkan dalam pelaksanaannya. Pada era reformasi ditandai dengan paradigma deregulasi yang pasif, pemerintah memilih sektor tertentu untuk dideregulasi yang tujuan utamanya keamanan bisnis pejabat negara dan para pengusaha besar, tidak untuk menciptakan efisiensi pelayanan publik (Ahmad, 2008). Kemudian pada paradigma reformasi pelayanan publik, mengevaluasi peran pemerintah dan mendefinisikannya kembali agar sesuai dengan konteksnya, yaitu menyesuaikan dalam perubahan ekonomi dan politik global, penguatan civil society, good governance, peranan pasar dan masyarakat yang semakin besar dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan publik (Romli, 2008).

Pengelolaan pelayanan publik di Indonesia masih terdapat kelemahan, maka penyelesaian masalah dalam pelayanan publik harus menjadi prioritas. Dampak dari pelayanan publik yang buruk sangat dirasakan oleh masyarakat, dan akan menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan terhadap kinerja pemerintah (Lee & Van Ryzin, 2019). Ada beberapa faktor penyebab dari buruknya pelayanan publik dalam (Maryam, 2016), yaitu :

1. Kebijakan yang cenderung menguntungkan para elit politik dan tidak pro rakyat.
2. Kelembagaan yang didirikan selalu hanya terfokus pada teknis-mekanis saja, bukan pendekatan pada kualitas manusia.

3. Kecondongan masyarakat yang bersikap nrimo (pasrah) apa yang diberikan oleh pemerintah sehingga berakibat pada rendahnya sikap kritis masyarakat.
4. Adanya sikap pemerintah yang cenderung mengedepankan informalitas birokrasi yang melampaui proses formalnya untuk mendapatkan keuntungan pribadi.

Kelemahan dalam pelaksanaan pelayanan publik lainnya yang terdapat pada aspek kelembagaan, terutama terletak pada bentuk organisasi yang tidak dirancang untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik dan benar, penuh dengan khirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi (Cruz & Keefer, 2015). Kecenderungan untuk melaksanakan fungsi pengaturan dan fungsi penyelenggaraan secara bersamaan, menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Penerapan sistem Smart Governance ini tidak bisa dilakukan pada seluruh daerah di Indonesia, sistem Smart Governance ini mensyaratkan adanya kesiapan pada aspek infrastruktur karena penerapan teknologi perlu infrastruktur yang mendukung dan sumber daya manusia yang dapat mengoperasikan teknologi tersebut, maka biasanya hanya daerah yang memiliki status kota yang mampu menjalankannya. Hal ini dinilai wajar, karena pola kehidupan di kota berbeda dengan daerah dibawahnya. Solusi termudah yang sudah ada sejak lama adalah pendekatan tata kelola dan manajemen tradisional untuk mengelola struktur sosio-teknis perkotaan yang kompleks dan beragam (Lopes, 2017). Namun, mereduksi struktur birokrasi dengan budaya politik yang senang berbagi kekuasaan dalam desain struktur organisasi telah menghasilkan kemajuan relatif dalam memperluas penyediaan layanan kepada publik dan meningkatkan standar kehidupan perkotaan selama beberapa dekade terakhir (Angelidou et al., 2017). Namun, meskipun tata kelola dan metode pengelolaan tradisional dapat memberikan beberapa hasil yang baik, tetapi dengan terus berpegang pada pendekatan ini, beberapa masalah utama kota akan tetap tidak terjawab.

Aspek efisiensi yang difokuskan dalam penggunaan teknologi pada sistem pelayanan publik masih terdapat permasalahan dalam penerapannya pada sistem pemerintahan di perkotaan yang lebih kompleks. Maka dari itu, ada beberapa tantangan yang harus dijawab dalam penerapannya, menurut (Razaghi & Finger, 2018) yaitu:

1. Keengganan untuk memperhitungkan umpan balik yang bersifat struktural ke dalam sistem sosio-teknis perkotaan, yang dapat berkontribusi untuk pengembangan masalah yang akan dihadapi kedepannya.

2. Ketidakmampuan untuk memahami perilaku sistem yang adaptif dan berkembang, yang sering menjadi penyebab dari kegagalan beberapa program kebijakan kota, karena mereka menganggap sistem sebagai penyeimbang, yang pada kenyataannya tetap berfokus kepada siapa yang mengoperasikan teknologi itu.
3. Ketergantungan pada agenda pemimpin politik untuk memutuskan kebijakan penting kota (yang biasanya memiliki konsekuensi jangka panjang), padahal tujuan politik tidak selalu merepresentasikan prioritas yang baik untuk daerah setingkat kota.
4. Ketidakmampuan untuk memahami gambaran besar keseluruhan sistem (karena keunggulan sistem dan keunggulan praktikal) dan integrasi sistem yang buruk.

Untuk dapat menerapkan Smart Governance ini dalam pelayanan publik, pemerintahan dalam kompleksitas kebutuhan yang ada di perkotaan, maka ada beberapa karakteristik pelayanan yang harus dimiliki untuk diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publiknya, menurut (Angelidou et al., 2017) yaitu:

1. Ketersediaan data dan sumber daya yang lebih terjangkau: Pengumpulan, penyimpanan, dan pemrosesan data menjadi lebih murah dan lebih cepat dengan diterapkannya Teknologi, Informasi dan Komunikasi. Selain itu, Jika kelangkaan data yang tersedia dan kapasitas komputasi yang terbatas menjadi faktor pembatas dalam pengambilan keputusan sepanjang abad ke-20, metode pemrosesan sekarang memperkenalkan cara-cara dan sistem yang baru bagi lingkungan perkotaan yang besar untuk dikendalikan dan diatur.
2. Penerapan teknologi pengolahan data (misalnya komputasi paralel, komputasi kuantum, dll.) dan logika pemrosesan (algoritme pembelajaran mesin baru, logika fuzzy, dll.) yang memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih efektif. Terkait dengan ketersediaan data yaitu kemajuan teknologi baru yaitu teknologi pengolahan data menjadi semakin penting dalam beberapa tahun terakhir. Banyak peneliti dan praktisi berkumpul untuk meneliti, mencari solusi untuk teknologi informasi dan komunikasi yang lebih efisien dengan melihat kompleksitas sebagai aspek yang tidak dapat dihindari. Hasil dari penelitian ini sekarang menunjukkan beberapa hasil yang baik untuk mengadaptasi kompleksitas sistem teknologi. Penting untuk diingat bahwa pendekatan untuk pengumpulan dan analisis data tidak lagi terpusat secara inheren karena

perkembangan teknologi perangkat keras dan perangkat lunak membuka banyak kemungkinan untuk pendekatan tata kelola dan manajemen yang lebih bottom-up (misalnya, teknologi blockchain).

3. Meningkatnya desakan masyarakat dan kelompok sosial untuk berpartisipasi dalam setiap langkah proses pengambilan keputusan (dengan demikian menentang model tata kelola top-down dan pengaturan agenda di kota), serta munculnya platform komunikasi baru dalam berekspresi dan berpendapat. Media sosial yang sudah mudah diakses hanya melalui seluler. Sejauh ini, peneliti merepresentasikan perubahan teknologi, terutama TIK, yang meningkatkan kemampuan untuk menghadapi "kompleksitas" dunia nyata melalui pengelolaan dan pemrosesan data yang lebih baik. Namun, karena munculnya teknologi baru, seperti smartphone dan jejaring sosial (misalnya, Twitter dan Facebook) dan situs berbagi informasi berbasis web, peneliti juga melihat pergeseran besar dalam budaya sosial politik masyarakat (misalnya, YouTube, Blog, dll.)

Masyarakat saat ini telah memiliki peran yang lebih aktif dalam proses pengambilan keputusan. Dengan menggunakan jaringan komunikasi dan Teknologi Informasi dan Komunikasi, para pembuat keputusan seharusnya dapat diuntungkan dengan dapat melihat kebutuhan masyarakat secara lebih efektif (dari pendapat publik online, e-voting, forum online, dll.). Selain itu, masyarakat harus lebih terlibat dalam monitoring atas keputusan para pelayan publik (mengkritik keputusan tersebut dengan menulis blog tentang mereka, meng-tweet, berbagi foto dan video, dll.) (Rahardian, 2019). Umpan balik yang berkelanjutan dari pendapat dan sudut pandang masyarakat terhadap proses pengambilan keputusan dan keterlibatan mereka dalam pemantauan perilaku administrator publik, serta meningkatnya permintaan dari masyarakat sipil untuk menjaga akuntabilitas para pelayan publik, akan membentuk aturan baru dalam tata kelola dan manajemen struktur pemerintahan. Perubahan drastis dalam konteks sosio-politik masyarakat kontemporer sangat diperlukan dalam tata kelola dan metode manajemen tradisional, yang sebagian besar masih terjadi (Cordella & Tempini, 2015).

#### **D. Kesimpulan**

Perkembangan zaman telah merubah segala aspek kehidupan manusia. Teknologi yang menguasai pada era modern ini menuntut kita untuk menggunakannya pada setiap sendi kehidupankita. Termasuk dalam ranah pemerintahan, penyelenggaraan pelayanan publik harus menyesuaikan diri dengan teknologi jika tidak ingin dianggap “out of date” atau ketinggalan zaman. Namun penyesuaian ini tidak semata-merta hanya untuk mengikuti perkembangan zaman, tetapi dengan diterapkannya teknologi dalam pelayanan publik akan memperbarui sistem tradisional yang tidak lagi cocok untuk diterapkan di era modern ini. Penyelenggaraan pelayanan publik masih memiliki masalah yang harus diselesaikan. Kebijakan yang tidak pro rakyat, Lembaga yang dibangun hanya mementingkan pendekatan teknis dari pada pendekatan manusia, ketergantungan terhadap agenda politik, dan ketidakmampuan dalam memahami keseluruhan sistem merupakan contoh masalah yang masih ada dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Smart Governmet dapat menjadi solusi, selain dapat mengatasi permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik, tapi sekaligus mengadaptasikan sistem yang lama menjadi sistem yang modern dengan penerapan teknologi informasi dan komunikasi. Penerapan sistem ini tentu harus didukung dengan kesiapan infrastruktur dan SDM yang mampu mengoprasikan teknologi, maka biasanya penerapan sistem ini baru berjalan pada daerah tingkat kota. Tujuan utamanya adalah untuk membuat sistem pelayanan yang lebih terbuka dan partisipatif, dimana arah kebijakan harus berubah dari “top-down” menjadi “bottom-up”. Dengan penerapan teknologi ini harus aktif dan berpartisipasi dalam mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan, dengan adanya feedback itu, maka kebutuhan masyarakat akan lebih mudah dibaca dan dapat merubah pelayanan yang dianggap buruk menjadi lebih baik hanya dengan menggunakan aplikasi yang disediakan maupun sosial media.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad, B. (2008). KONDISI BIROKRASI DI INDONESIA DALAM HUBUNGANNYA DENGAN PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(1).
- Angelidou, M., Psaltoglou, A., Komninos, N., Kakderi, C., Panori, A., Angelidou, M., Psaltoglou, A., Komninos, N., Kakderi, C., Angelidou, M., Psaltoglou, A., Komninos,

- N., Kakderi, C., Tsarchopoulos, P., & Panori, A. (2017). Enhancing sustainable urban development through smart city applications. *Journal of Science and Technology Policy Management*. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-05-2017-0016>
- Arfiani Yulia Aminati, B. P. (2013). RESOLUSI KONFLIK INTERPERSONAL Arfiani Yulia Aminati Abstrak. *Bê Unesa*, 03(2009).
- Cordella, A., & Tempini, N. (2015). E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery. *Government Information Quarterly*, 32(3), 279–286. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.03.005>
- Cruz, C., & Keefer, P. (2015). Political Parties, Clientelism, and Bureaucratic Reform. *Comparative Political Studies*, 48(14), 1942–1973. <https://doi.org/10.1177/0010414015594627>
- Dwimawanti, ida hayu. (2004). (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah) Oleh : Ida Hayu Dwimawanti. *JLAKP*, 1(1), 109–116. <http://eprints.walisongo.ac.id/3684/>
- Eremia, M., Toma, L., & Sanduleac, M. (2017). The Smart City Concept in the 21st century. *10th International Conference Interdisciplinarity in Engineering, INTER-ENG 2016*, 181, 12–19. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2017.02.357>
- Holle, E. S. (2011). Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service. *Sasi*, 17(3), 21. <https://doi.org/10.47268/sasi.v17i3.362>
- Ivanovich Agusta. (2014). Teknik Pengumpulan dan Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 02(1998), 1–11.
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FLAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Lee, D., & Van Ryzin, G. G. (2019). Measuring bureaucratic reputation: Scale development and validation. *Wiley Governance*, 32(1), 177–192. <https://doi.org/10.1111/gove.12371>
- Lopes, N. V. (2017). Smart governance: A key factor for smart cities implementation. *2017 IEEE International Conference on Smart Grid and Smart Cities, ICSGSC 2017*, 277–282. <https://doi.org/10.1109/ICSGSC.2017.8038591>
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Maryam, N. S. (2016). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 6(1), 1–18. <https://doi.org/10.31845/jwk.v21i2.133>
- Monzon, A. (2015). Smart Cities Concept and Challenges. *2015 International Conference on Smart Cities and Green ICT Systems (SMARTGREENS)*, 1(1), 1–11.
- Pereira, G. V., Parycek, P., Falco, E., & Kleinhans, R. (2018). Smart governance in the context of smart cities: A literature review. *Information Polity*, 23(2), 143–162.

<https://doi.org/10.3233/IP-170067>

- Pramuka, G. (2007). Masalah Birokrasi sebagai Pelayan Publik. *Jurnal Masyarakat, Kebudayaan Dan Politik*, 20(1), 23–34.
- Rahardian, A. . (2019). REVITALISASI BIROKRASI MELALUI TRANSFORMASI BIROKRASI MENUJU E-GOVERNANCE PADA ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0. *Prosiding Seminar Stiarni*, 6(1), 85–94.
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *Jurnal Publik*, 11(1), 1–12.
- Razaghi, M., & Finger, M. (2018). Smart Governance for Smart Cities. *Proceedings of the IEEE*, 106(4), 680–689. <https://doi.org/10.1109/JPROC.2018.2807784>
- Rinaldi, R. (2012). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 22–34.
- Romli, L. (2008). Masalah reformasi birokrasi. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen PNS*, 2(2), 1–8. <https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/view/149/129>
- Sá, F., Rocha, Á., & Cota, M. P. (2016). Potential dimensions for a local e-Government services quality model. *Telematics and Informatics*, 33(2), 270–276. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2015.08.005>
- Shelton, T., Zook, M., & Wiig, A. (2014). The ‘ actually existing smart city ’. *Cambridge Journal of Regions, Economy and Society*. <https://doi.org/10.1093/cjres/rsu026>
- Suwarno, Y. (2020). Inovasi sektor publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(2), 1–19. <https://www.inovasi.nsdbjweb>
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Veeramootoo, N., Nunkoo, R., & Dwivedi, Y. K. (2018). What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage. *Government Information Quarterly*, 35(2), 161–174. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.03.004>
- Wandira, T. A., & Purwoko, B. (2017). Studi Kepustakaan Mengenai Landasan Teori dan Praktik Konseling Emotional Freedom Technique. *Jurnal BK UNESA*, 7(3), 1–7. <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jurnal-bk-unesa/article/view/19629>