

Sri Wahyuni, S.Sos., M.A.P.
Rahmawati Sudirman, S.Sos., M.A.P.



Smart Governance

Dalam Transformasi Pelayanan Publik

Editor:
Christine Purnamasari Andu, S.IP., M.I.Kom.



Smart Governance

Dalam Transformasi Pelayanan Publik

Sri Wahyuni, S.Sos., M.A.P.

Rahmawati Sudirman, S.Sos., M.A.P.

SMART GOVERNANCE DALAM TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK

Penulis:

Sri Wahyuni, S.Sos., M.A.P.
Rahmawati Sudirman, S.Sos., M.A.P.

Desain Cover:

Helmaria Ulfa

Sumber Ilustrasi:

www.freepik.com

Tata Letak:

Handarini Rohana

Proofreader:

Neneng Sri Wahyuni

Editor:

Christine Purnamasari Andu, S.IP., M.I.Kom.

ISBN:

978-634-317-284-0

Cetakan Pertama:

Agustus, 2026

Hak Cipta Dilindungi Oleh Undang-Undang

by Penerbit Widina Media Utama

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit.

PENERBIT:

WIDINA MEDIA UTAMA

Komplek Puri Melia Asri Blok C3 No. 17 Desa Bojong Emas
Kec. Solokan Jeruk Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat

Anggota IKAPI No. 519/JBA/2025

Website: www.penerbitwidina.com

Instagram: [@penerbitwidina](https://www.instagram.com/penerbitwidina)

Telepon (022) 87355370

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga buku “Smart Governance dalam Transformasi Pelayanan Publik” dapat disusun dengan baik. Buku ini hadir sebagai upaya untuk memberikan pemahaman mengenai pentingnya tata kelola pemerintahan yang cerdas, adaptif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat di tengah perkembangan teknologi dan tuntutan perubahan pelayanan publik.

Transformasi pelayanan publik menjadi bagian penting dalam mewujudkan pemerintahan yang efektif dan responsif. Pemanfaatan teknologi digital, keterbukaan informasi, integrasi layanan, serta penguatan partisipasi masyarakat menjadi aspek yang semakin diperlukan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Smart governance tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan pola pikir, tata kelola, dan budaya kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Buku ini membahas berbagai konsep dan pendekatan smart governance serta penerapannya dalam transformasi pelayanan publik. Pembahasan mencakup pemanfaatan teknologi, inovasi pelayanan, keterbukaan dan transparansi, partisipasi masyarakat, kolaborasi antaraktor, serta penguatan kapasitas aparatur pemerintahan dalam menghadapi perkembangan era digital.

Kehadiran smart governance diharapkan mampu mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Penerapan tata kelola yang cerdas juga dapat menjadi sarana untuk membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat melalui pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan serta kepentingan publik.

Semoga buku ini dapat memberikan manfaat sebagai sumber pengetahuan dan referensi bagi mahasiswa, akademisi, aparatur pemerintah, praktisi, pengambil kebijakan, serta masyarakat yang memiliki perhatian terhadap tata kelola pemerintahan dan transformasi pelayanan

publik. Buku ini diharapkan dapat memperkaya wawasan mengenai pentingnya inovasi dan pemanfaatan teknologi dalam membangun pemerintahan yang modern, responsif, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Makassar, Mei 2026

Tim Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I GOVERNANCE DAN SMART GOVERNANCE	
DALAM TRANSFORMASI ADMINISTRASI PUBLIK.....	1
BAB II MODERNISASI ADMINISTRASI PUBLIK DAN TANTANGAN	
GOOD GOVERNANCE DI ERA GLOBALISASI	26
A. Reposisi Administrasi Publik.....	26
B. Smart Governance dan Administrasi Publik	29
C. Rindu Capil.....	44
D. Telaah Kritis Penelitian Terdahulu.....	46
E. Kerangka Implementasi Smart Governance Pada Pelayanan Kependudukan di Kota Makassar.....	47
BAB III DESAIN KAJIAN IMPLEMENTASI SMART GOVERNANCE.....	51
A. Pendekatan Kajian Implementasi Smart Governance Dalam Pelayanan Publik	51
B. Konteks Lokasi Implementasi Smart Governance di Kota Makassar	53
C. Fokus Kajian Strategi Implementasi Smart Governance	54
D. Perspektif Aktor Dalam Implementasi Smart Governance Pelayanan Administrasi Kependudukan	57
E. Struktur Data dalam Kajian Smart Governance.....	60
F. Teknik Penggalian Informasi Dalam Kajian Smart Governance.....	62
G. Analisis Informasi Dalam Kajian Implementasi Smart Governance.....	65
H. Validasi Informasi Melalui Teknik Triangulasi	67
BAB IV KONTEKS IMPLEMENTASI SMART GOVERNANCE	
PADA DISDUKCAPIL KOTA MAKASSAR	71
A. Karakteristik Wilayah dan Perkembangan Kota Makassar.....	71
B. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar	75
C. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar	82

BAB V IMPLEMENTASI SMART GOVERNANCE

PADA PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN	85
A. Legislasi.....	89
B. Kebijakan	97
C. Penggunaan Teknologi	107
D. Visi	115
E. Kolaboratif	120
DAFTAR PUSTAKA.....	127
PROFIL PENULIS	133
SINOPSIS	135

BAB I

GOVERNANCE DAN SMART GOVERNANCE DALAM TRANSFORMASI ADMINISTRASI PUBLIK

Perkembangan demokratisasi yang terjadi di berbagai negara setelah berakhirnya Perang Dunia II telah membawa perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan. Perubahan tersebut ditandai dengan semakin menguatnya prinsip-prinsip demokrasi yang menempatkan masyarakat sebagai bagian penting dalam proses penyelenggaraan negara. Bersamaan dengan perkembangan tersebut, muncul tuntutan agar peran negara yang sebelumnya sangat dominan dalam mengatur kehidupan masyarakat mengalami penyesuaian menuju model pemerintahan yang lebih terbuka, partisipatif, dan kolaboratif. Dalam konteks ini, administrasi publik tidak lagi dipandang semata-mata sebagai instrumen negara, tetapi berkembang menjadi instrumen publik yang berorientasi pada pemenuhan kepentingan masyarakat secara luas.

Perubahan paradigma tersebut melahirkan konsep *governance*, yaitu suatu pendekatan penyelenggaraan pemerintahan yang menempatkan pemerintah sebagai salah satu aktor dalam tata kelola publik bersama sektor swasta, masyarakat sipil, dunia usaha, akademisi, dan berbagai kelompok kepentingan lainnya. Pergeseran dari konsep *government* menuju *governance* menunjukkan adanya perubahan mendasar dalam hubungan antara negara dan masyarakat. Apabila paradigma administrasi publik klasik memandang pemerintah sebagai aktor utama yang memiliki

BAB II

MODERNISASI ADMINISTRASI PUBLIK DAN TANTANGAN GOOD GOVERNANCE DI ERA GLOBALISASI

A. REPOSISI ADMINISTRASI PUBLIK

Modernisasi Administrasi Publik (AP) adalah merupakan faktor terpenting yang memungkinkan demokratisasi dan modernisasi negara berlangsung secara efektif dan efisien di abad 21 ini, abad yang sering dikatakan sebagai American Century (Frederickson, 1999: 1). Globalisasi yang melanda seluruh bangsa tanpa kecuali disertai dengan revolusi informasi yang besar telah menempatkan bangsa di dunia hidup dalam sebuah ruang tanpa batas (borderless). Ditengah situasi demikian manajemen negara tak dapat lagi mengandalkan cara-cara konvensional. Demikian pula peran administrasi publik dalam keadaan demikian, tak dapat lagi mementaskan pertentangan kepentingan negara versus rakyat, atau pergulatan kepentingan dalam drama politik. Administrasi publik diharuskan melakukan reposisi atau deformasi kedalam sebuah tatanan kekinian. Menurut (Frederickson, 1999: 2-3) ada beberapa alasan mendasar mengapa administrasi publik harus melakukan proses ini:

Pertama, diantara fenomena penting globalisasi ini administrasi publik kontemporer dihadapkan pada melemahnya batas-batas yurisdiksi dalam berbagai bentuk. Bangsa, negara, provinsi, kota atau bahkan desa telah kehilangan batas-batas fisikalnya. Melemahnya batas yurisdiksi tersebut bahkan telah mengarah menyatunya berbagai kawasan, tanpa pembatas.

BAB III

DESAIN KAJIAN IMPLEMENTASI SMART GOVERNANCE

A. PENDEKATAN KAJIAN IMPLEMENTASI SMART GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK

Pembahasan mengenai implementasi smart governance dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Makassar disajikan melalui pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai berbagai fenomena administrasi publik dengan menekankan pada interpretasi terhadap proses, konteks, serta dinamika yang melatarbelakangi implementasi kebijakan. Melalui pendekatan tersebut, implementasi Program Rindu Capil dipahami sebagai bagian dari transformasi tata kelola pemerintahan berbasis teknologi informasi yang berkembang dalam kerangka smart city.

Pendekatan kualitatif memberikan ruang untuk menguraikan fenomena secara mendalam, sistematis, dan kontekstual sehingga mampu menjelaskan hubungan antara regulasi, kebijakan, pemanfaatan teknologi informasi, visi organisasi, serta kolaborasi antarpemangku kepentingan dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, pembahasan tidak hanya berorientasi pada aspek prosedural, tetapi juga memberikan penjelasan mengenai berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi smart governance sebagai bagian dari inovasi tata kelola pemerintahan modern.

BAB IV

KONTEKS IMPLEMENTASI SMART GOVERNANCE PADA DISDUKCAPIL KOTA MAKASSAR

A. KARAKTERISTIK WILAYAH DAN PERKEMBANGAN KOTA MAKASSAR

1. Kondisi Kota Makassar

Kota Makassar merupakan salah satu daerah pemerintahan kota di Provinsi Sulawesi Selatan yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II di Sulawesi, sebagaimana tercantum dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74 beserta Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822. Regulasi tersebut menjadi landasan yuridis bagi pembentukan Kota Makassar sebagai daerah otonom yang memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah.

Dalam perjalanan sejarah administrasinya, Kota Makassar mengalami perubahan nomenklatur menjadi Kotamadya Ujung Pandang pada tanggal 31 Agustus 1971. Bersamaan dengan perubahan tersebut dilakukan perluasan wilayah administratif dari sekitar 21 km² menjadi 175,77 km² melalui penggabungan sebagian wilayah yang sebelumnya berada dalam administrasi Kabupaten Gowa, Kabupaten Maros, serta Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Kebijakan tersebut didasarkan pada Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1971 tentang Perubahan Batas-batas Daerah

BAB V

IMPLEMENTASI SMART GOVERNANCE PADA PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Pembahasan mengenai implementasi smart governance pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar difokuskan pada lima dimensi utama, yaitu legislasi, kebijakan, visi, pemanfaatan teknologi, dan kolaborasi. Kelima dimensi tersebut merupakan komponen penting dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada efektivitas pelayanan publik, pemanfaatan teknologi informasi, serta penguatan sinergi antarpemangku kepentingan dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas.

Analisis terhadap kelima dimensi tersebut bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai implementasi smart governance dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kota Makassar. Pembahasan disusun berdasarkan berbagai informasi empiris yang diperoleh melalui pengamatan lapangan, telaah dokumen, serta pandangan para pemangku kepentingan yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Pendekatan tersebut memberikan pemahaman yang lebih utuh mengenai kondisi aktual pelayanan sekaligus berbagai tantangan yang dihadapi dalam proses implementasinya.

Untuk memberikan gambaran yang lebih representatif, pembahasan difokuskan pada dua wilayah kecamatan, yaitu Kecamatan Rappocini dan Kecamatan Manggala. Masing-masing kecamatan diwakili oleh dua kelurahan sebagai unit analisis. Kecamatan Rappocini mencakup Kelurahan Mapala dan Kelurahan Tidung, sedangkan Kecamatan Manggala meliputi

DAFTAR PUSTAKA

- Alkandari, A., Alnasheet, M., & Alshekhly, I. F. T. (2012). Smart cities: Survey. *Journal of Advanced Computer Science and Technology Research*, 2, 79–90.
- Alwi. (2018). *Kolaborasi dan Kinerja Kebijakan “Tantangan dan Strategi dalam Penentuan dan Implentasi Kebijakan*. Makassar: Kedai Buku Jenny.
- AMETIC. (2013). Smart cities 2012. Madrid, Spain: Leaders Comunicacion.
- Annisah, A. (2017). Usulan Perencanaan Smart City: Smart Governance Pemerintah Daerah Kabupaten Mukomuko. Masyarakat Telematika Dan Informasi: *Jurnal Penelitian Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 8(1), 59-80.
- Anthopoulos, L. G., & Reddick, C. G. (2016). *Smart City and Smart Government. In Proceedings of the 25th international conference companion on world wide web WWW'16* (pp. 351–355).
- Astrom and M. Granberg, “Urban Planners, Wired for Change? Understanding Elite Support for E-Participation,” *Journal of Information Technology & Politics* 4: 2 (2008) 63–77.
- Barber, B. (2013). *If Mayors Ruled The World: Dysfunctional Nations, Rising Cities*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Barrionuevo, J. M., Berrone, P., & Ricart, J. E. (2012). *Smart Cities, Sustainable Progress*. IESE Insight, 14, 50–57.
- Batagan, L. (2011). Smart Cities And Sustainability Models. *Informatica Economica*, 15, 80–87.
- Batty, M., Axhausen, K. W., Giannotti, F., Pozdnoukhov, A., Bazzani, A., Wachowicz, M., Portugali, Y. (2012). *Smart cities of the future. European Physical Journal*, 214, 481–518.
- Bolívar, M. P. R., & Meijer, A. J. (2016). *Smart Governance: Using a Literature Review and Empirical Analysis to Build a Research Model*. Social Science Computer Review, 34(6), 673–692.
- Burkhardt, D., Zilke, J.R., Nazemi, K., Kohlhammer, J., & Kuijper, A. (2014). *Fundamental Aspects for E-Government*.

- Caragliu, A., Del Bo, C., & Nijkamp, P. (2009). Smart cities in Europe. *Proceedings to the 3rd Central European Conference on Regional Science, Kosice, Slovak Republic*, 45–59.
- Cohen, B. (2012). *The Top 10 Smart Cities On The Planet*. <https://www.fastcodesign.com/1679127/the-top-10-smart-cities-on-the-planet>. (11 Juli 2021)
- Enceng, dan Anto Hidayat., (2016). *Peningkatan Layanan Publik Melalui Smart Governance Dan Smart Mobility*. FISIP Universitas Terbuka.
- Estevez, E., & Janowski, T. (2013). *Electronic Governance for Sustainable Development – Conceptual framework and state of research*. *Government Information Quarterly*, 30 (supplement 1), S94-S109. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.11.001>. (11 Juli 2021)
- Giffinger, R., & Gudrun, H. (2010). *Smart Cities Ranking: An Effective Instrument For The Positioning Of Cities?* ACE: Architecture, City & Environ, 4, 7–25.
- Giffinger, R., & Pichler-Milanović, N. (2007). *Smart cities: Ranking of European medium-sized cities*. Centre of Regional Science, Vienna University of Technology.
- Giffinger, R., Fertner, C., Kramar, H., Meijers, E., & Pichler-Milanovic', N. (2007). *Smart cities: Ranking of European medium-sized cities*. Vienna, Austria. Retrieved from http://www.smart-cities.eu/download/smart_cities_final_report.pdf. (11 Juli 2021)
- Gil-Garcia, J. R., Helbig, N., & Ojo, A. (2014). Being smart: Emerging technologies and innovation in the public sector. *Government Information Quarterly*, 31 (supplement 1), I1–I8.
- Gunaidi, Aang, Yani Nurhadryati, dan Puji Muljono. (2018). Pengembangan Sistem Repositori Arsip Digital Pada Dinas Pendudukan Dan Catatan Sipil Dalam Mendukung *Smart Governance*. *Jurnal Dokumrtasi Dan Informasi*. Vol. 39, No 2, 110-111.
- Hartina. (2017). *Smart Governance (Studi Kasus Pada Pelayanan Pendidikan Dasar dan Menengah di Kabupaten Bone*. <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/23544>. (11 Juli 2021)

- Kourtit, K., Nijkamp, P., & Arribas, D. (2012). Smart Cities In Perspective A Comparative European Study By means Of Self-Organizing Maps. *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, 25, 229–246.
- Leydesdorff, L., & Deakin, M. (2011). Triple-Helix Model Of Smart Cities: A Neo-Evolutionary Perspective. *Journal of Urban Technology*, 18, 53–63.
- Linders, D. (2012). *From E-Government To We-Government: Defining A Typology For Citizen Coproduction In The Age Of Social Media*. *Government Information Quarterly*, 29, 446–454.
- M. Berry and K. E. Portney. *Sustainability and Interest Group Participation in City Politics*, " *Sustainability* 5: 5 (2013) 2077–2097.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. Otoritas: *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2)
- Ma'mur, Yuliarty Dwi Putri dkk. (2017). *Smart Governance* dalam Program *Homecare Dottorotta* di Kota Makassar. *Jurnal Magister Ilmu Politik Universitas Hasanuddin* Vol. 3 No. 2.
- Mellouli, S., Luna-Reyes, L. F., & Zhang, J. (2014). *Smart government, citizen participation and open data*. *Information Polity*, 19(1, 2), 1-4. Doi: <https://doi.org/10.3233/IP-140334>. (11 Juli 2021)
- Miftah Thoha, 2000, *Peran Ilmu Administrasi Publik dalam Mewujudkan Tata Pemerintahan yang Baik, Orasi Ilmiah*, Disampaikan pada pembukaan Kuliah PPS UGM tahun Akademik 2000/2001, 4 September 2000, hal. 3.
- Miles, M. B, Huberman, A. M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi, UI-Press.
- Moleong, Lexy J. 1991. *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Molinari and E. Ferro. "Framing Web 2.0 in The Process of Public Sector Innovation: Going Down the Participation Ladder," *European Journal of e-Practice* 9: 1 (2009) 20–34.
- Musa, Sam. *Smart City Roadmap*. Wikipedia. (2016).

- Nam, T. (2012). Modeling municipal service integration: A comparative case study of New York and Philadelphia 311 systems (Dissertation). University at Albany, State University of New York, Albany.
- Nam, T., & Pardo, T. A. (2014). *The changing face of a city government: A case study of Philly31*. Government Information Quarterly, 31(supplement 1), S1-S9. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.01.002>. (11 Juli 2021)
- Neirotti, A. De Marco, A. C. Cagliano, G. Mangano, and F. Scorrano, "Current Trends in Smart City Initiatives: Some Stylised Facts," *Cities* 38 (2014) 25–36.
- Nento, Finto, Lukito Edi N, Dan Selo. (2017). Model E-Readiness Untuk Pengukuran Kesiapan Pemerintah Daerah Dalam Penerapan Smart Government Studi Kasus Pemerintah Provinsi Gorontalo. *Prosiding Seminar Nasional Geotik 2017*. Issn:2580-8796.
- Nursetiawan Irfan dkk. (2021). Urgensi Penerapan *Smart Governance* Dalam Prespektif Pelayanan Publik di Desa Pangandaran. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* Volume 8 Nomor 1.
- Odendaal, N. (2003). *Information And Communication Technology And Local Governance: Understanding The Difference Between Cities In Developed And Emerging Economies*. Computers, Environment and Urban Systems, 27, 585–607.
- 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>. (11 Juli 2021)
- Power, A. (1999, July). *Poor areas and social exclusion*. Paper Presented at the CASE/LSE Housing Seminar on "Social Exclusion and the Future of Cities."
- Pramuningrum, Annisa Dwi. Dan Dini Salmiyah Fithrah Ali. (2017). "Strategi City Branding Humas Pemerintah Kota Bandung Sebagai Smart City Melalui Program Smart Governance". *PROMEDIA*, Vol. 3, No. 2, 162-182.
- R. Arnstein, "A Ladder of Citizen Participation," *Journal of the American Institute of Planners*, 35:4 (1969) 216–224.

- Scholl, H. J., & AlAwadhi, S. (2016b). *Smart governance as key to multi-jurisdictional smart city initiatives: The case of the City Gov Alliance*. *Social Science Information*, 55(2), 255-277. Doi: <https://doi.org/10.1177/0539018416629230>. (11 Juli 2021)
- ScytI. (2015). *Smart Governance For Smart Cities*. Setiawan, H. (2013). *Metode Audit Tata Kelola Teknologi*.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.
- Suhardono, Edy, 2000, *Good Governance dan (versus) Demokrasi Liberal*, makalah disampaikan dalam seminar (nasional) sehari bertema "Mewujudkan Good Governance sebagai Agenda Sebuah negara Demokrasi", Forum LS DIY.
- Supangkat, S.H. 2015. *Essay Smart City Development in Indonesia and AsianAfrica Nations*. IEICE Global Plaza No.78
- Tapscott, D., & Agnew, D. (1999). Governance in the digital economy. The Importance of Human Development. *Finance & Development*, 36, 34–37.
- Tikka and S. Sassi, "Immigrant Inclusion and Eparticipation," *Paper Presented At The Electronic Participation Conference*.
- Tomor Zsuzsanna, Albert Meijer, Ank Michels & Stan Geertman (2019). *Smart Governance For Sustainable Cities: Findings from a Systematic Literature Review*. *Journal of Urban Technology*, 26: 4, 3-27, DOI: 10.1080 / 10630732.2019.1651178. (11 Juli 2021)
- Torres, V. Pina, and B. Acerete, "E-Governance Developments in European Union Cities: Reshaping Government's Relationship with Citizens," *Governance*, 19: 2 (2006) 277–302.
- Utomo, C. E., & Hariadi, M. (2016). *Strategi Pembangunan Smart City dan Tantangannya bagi Masyarakat Kota*. *Jurnal Strategi dan Bisnis* Vol. 4, No. 2, 159-175.
- Walravens, N. (2012). Mobile business and the smart city: Developing a business model framework to include public design parameters for mobile city services. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 7, 121–135.

- Willke, H. (2007). *Smart Governance: Governing The Global Knowledge Society*. New York, NY: Campus Verlag.
- Winters, J. V. (2011). Why Are Smart Cities Growing? Who Moves and Who Stays. *Journal of Regional Science*, 51, 253–270.
- Yetano dan S. Royo. (2015). Keeping Citizens Engaged A Comparison Between Online and Offline Participants. *Administration & Society* 49: 3 doi: 10.1177 /0095399715581625. (11 Juli 2021)

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

PROFIL PENULIS



Sri Wahyuni, S.Sos., M.A.P. Lahir pada 11 Oktober 1997. Menamatkan pendidikan sarjana pada Program Studi Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, dan memperoleh gelar tersebut pada tahun 2019. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan magister pada Program Studi Administrasi Publik, Universitas Hasanuddin, dan lulus pada tahun 2022. Saat ini, penulis berkarier sebagai dosen pada Program Studi Ilmu Politik, Universitas Teknologi Sulawesi. Dalam

kiprah akademiknya, penulis menaruh perhatian pada kajian administrasi publik, tata kelola pemerintahan, kebijakan publik, serta inovasi pelayanan publik. Pengalaman riset penulis juga tandai dengan keberhasilan memperoleh pendanaan penelitian BIMA sebagai ketua, serta publikasi sejumlah karya ilmiah pada jurnal nasional terakreditasi SINTA 4 dan SINTA 5, dan satu artikel pada jurnal internasional bereputasi WOS. Melalui kegiatan pengajaran dan penelitian, penulis berkomitmen untuk memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada kajian kebijakan publik, tata kelola pemerintahan, pelayanan publik, dan inovasi pemerintahan daerah.



Rahmawati Sudirman, S.Sos., M.A.P. Lahir di Enrekang, 28 Agustus 1997, penulis adalah akademisi muda berusia 28 tahun yang menaruh perhatian besar pada isu kebijakan publik, politik, dan organisasi pemerintahan. Ia menyelesaikan pendidikan Sarjana Ilmu Administrasi Negara di Universitas Muhammadiyah Makassar (2019), kemudian melanjutkan studi dan meraih gelar Magister Ilmu Administrasi Publik dari Universitas Hasanuddin Makassar pada tahun 2022 —

menjaga kelinearan keilmuan yang konsisten di bidang administrasi dan kebijakan publik. Semasa studi, penulis aktif berkontribusi dalam organisasi akademik sebagai Sekretaris Bidang Kajian Ilmu Administrasi Publik (KIAP), serta pernah menjabat sebagai Ketua Bidang Pendataan Organisasi Anggota (POA). Peran-peran tersebut menempa kemampuan manajerial dan kepekaan sosialnya dalam memahami dinamika organisasi dan kebijakan secara langsung. Kini penulis mengabdikan diri sebagai dosen di Program Studi Ilmu Politik, Universitas Teknologi Sulawesi (UTS), mengampu mata kuliah Ilmu Politik, Manajemen dan Organisasi, serta Perbandingan Politik. Di samping kegiatan mengajar, penulis aktif terlibat dalam penelitian yang didanai pemerintah melalui skema Bantuan Insentif Masyarakat Akademik (BIMA) Kemdiktisaintek — sebagai wujud nyata komitmen terhadap pengembangan ilmu pengetahuan yang berpijak pada kebutuhan masyarakat.

SINOPSIS

Buku ini mengangkat pembahasan mengenai strategi implementasi *smart governance* di Kota Makassar dengan studi kasus pada Program Rindu Capil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Kehadiran buku ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya tata kelola pemerintahan yang cerdas, inovatif, transparan, dan responsif dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di era digital. Melalui pembahasan yang disusun secara sistematis, buku ini menjelaskan bagaimana penerapan *smart governance* menjadi bagian penting dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Pembahasan dalam buku ini diawali dengan uraian mengenai konsep *smart governance* serta relevansinya dalam perkembangan administrasi publik dan *smart city*. Selanjutnya, buku ini mengulas Program Rindu Capil sebagai salah satu inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh layanan. Analisis kemudian difokuskan pada lima indikator utama, yaitu legislasi, kebijakan, penggunaan teknologi, visi, dan kolaboratif, yang digunakan untuk menilai strategi implementasi *smart governance* dalam program tersebut. Melalui pendekatan ini, pembaca diajak memahami bagaimana kebijakan dan inovasi pelayanan publik dijalankan dalam praktik pemerintahan daerah.

Selain memaparkan konsep dan implementasi, buku ini juga menyoroti berbagai tantangan yang dihadapi dalam penerapan *smart governance*, seperti masih terbatasnya pemahaman masyarakat terhadap kebijakan, belum optimalnya pemanfaatan teknologi, serta terbatasnya partisipasi dan kolaborasi publik. Di sisi lain, buku ini menunjukkan bahwa Program Rindu Capil tetap menjadi langkah strategis dalam mendukung terwujudnya visi pelayanan publik yang lebih baik di Kota Makassar. Dengan demikian, buku ini tidak hanya menyajikan hasil kajian akademik, tetapi juga memberikan wawasan praktis bagi pembaca yang ingin memahami transformasi pelayanan publik menuju tata kelola pemerintahan yang cerdas dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Buku ini mengangkat pembahasan mengenai strategi implementasi smart governance di Kota Makassar dengan studi kasus pada Program Rindu Capil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Kehadiran buku ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya tata kelola pemerintahan yang cerdas, inovatif, transparan, dan responsif dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di era digital. Melalui pembahasan yang disusun secara sistematis, buku ini menjelaskan bagaimana penerapan smart governance menjadi bagian penting dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Pembahasan dalam buku ini diawali dengan uraian mengenai konsep smart governance serta relevansinya dalam perkembangan administrasi publik dan smart city. Selanjutnya, buku ini mengulas Program Rindu Capil sebagai salah satu inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh layanan. Analisis kemudian difokuskan pada lima indikator utama, yaitu legislasi, kebijakan, penggunaan teknologi, visi, dan kolaboratif, yang digunakan untuk menilai strategi implementasi smart governance dalam program tersebut. Melalui pendekatan ini, pembaca diajak memahami bagaimana kebijakan dan inovasi pelayanan publik dijalankan dalam praktik pemerintahan daerah.

Selain memaparkan konsep dan implementasi, buku ini juga menyoroti berbagai tantangan yang dihadapi dalam penerapan smart governance, seperti masih terbatasnya pemahaman masyarakat terhadap kebijakan, belum optimalnya pemanfaatan teknologi, serta terbatasnya partisipasi dan kolaborasi publik. Di sisi lain, buku ini menunjukkan bahwa Program Rindu Capil tetap menjadi langkah strategis dalam mendukung terwujudnya smart pelayanan publik yang lebih baik di Kota Makassar. Dengan demikian, buku ini tidak hanya menyajikan hasil kajian akademik, tetapi juga memberikan wawasan praktis bagi pembaca yang ingin memahami transformasi pelayanan publik menuju tata kelola pemerintahan yang cerdas dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.



Sri Wahyuni, S.Sos., M.A.P. Lahir pada 11 Oktober 1997. Menamatkan pendidikan sarjana pada Program Studi Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, dan memperoleh gelar tersebut pada tahun 2019. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan magister pada Program Studi Administrasi Publik, Universitas Hasanuddin, dan lulus pada tahun 2022. Saat ini,

penulis berkariir sebagai dosen pada Program Studi Ilmu Politik, Universitas Teknologi Sulawesi. Dalam kiprah akademiknya, penulis menaruh perhatian pada kajian administrasi publik, tata kelola pemerintahan, kebijakan publik, serta inovasi pelayanan publik. Pengalaman riset penulis juga tandai dengan keberhasilan memperoleh pendanaan penelitian BIMA sebagai ketua, serta publikasi sejumlah karya ilmiah pada jurnal nasional terakreditasi SINTA 4 dan SINTA 5, dan satu artikel pada jurnal internasional bereputasi WOS. Melalui kegiatan pengajaran dan penelitian, penulis berkomitmen untuk memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada kajian kebijakan publik, tata kelola pemerintahan, pelayanan publik, dan inovasi pemerintahan daerah.



Rahmawati Sudirman, S.Sos., M.A.P. Lahir di Enrekang, 28 Agustus 1997, penulis adalah akademisi muda berusia 28 tahun yang menaruh perhatian besar pada isu kebijakan publik, politik, dan organisasi pemerintahan. Ia menyelesaikan pendidikan Sarjana Ilmu Administrasi Negara di Universitas Muhammadiyah Makassar (2019), kemudian melanjutkan studi dan meraih gelar Magister Ilmu

Administrasi Publik dari Universitas Hasanuddin Makassar pada tahun 2022 menjaga kelinearan keilmuan yang konsisten di bidang administrasi dan kebijakan publik. Semasa studi, penulis aktif berkontribusi dalam organisasi akademik sebagai Sekretaris Bidang Kajian Ilmu Administrasi Publik (KIAP), serta pernah menjabat sebagai Ketua Bidang Pendataan Organisasi Anggota (POA). Peran-peran tersebut menempa kemampuan manajerial dan kepekaan sosialnya dalam memahami dinamika organisasi dan kebijakan secara langsung. Kini penulis mengabdikan diri sebagai dosen di Program Studi Ilmu Politik, Universitas Teknologi Sulawesi (UTS), mengampu mata kuliah Ilmu Politik, Manajemen dan Organisasi, serta Perbandingan Politik. Di samping kegiatan mengajar, penulis aktif terlibat dalam penelitian yang didanai pemerintah melalui skema Bantuan Insentif Masyarakat Akademik (BIMA) Kemdikristek sebagai wujud nyata komitmennya terhadap pengembangan ilmu pengetahuan yang berpijak pada kebutuhan masyarakat.

 www.penerbitwidina.com

 [@penerbitwidina](https://www.instagram.com/penerbitwidina)

 [penerbit widina](https://www.facebook.com/penerbitwidina)

 penerbitwidina@gmail.com

 widina store

 widina bookstore

Layanan Pembaca & Penerbitan Buku
 0815-7000-699



SCANME

Pemerintahan

ISBN 978-634-317-284-0



9 786343 172840