

# **Implementasi Electronic Government Dalam Mewujudkan Good Governance dan Smart City (Studi Kasus: Pemerintah Kota Makassar)**

Nasrullah

Program Studi Teknik Informatika STMIK Handayani Makassar

Jl. Adhiyaksa No. 1, Telp. (0411) 4662111, Makassar

e-mail: [Nasrullah@handayani.ac.id](mailto:Nasrullah@handayani.ac.id)

## **Abstrak**

*E-Government adalah konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik (baik di tingkat Pemerintahan Pusat maupun Pemerintah Daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efisien, transparan, efektif dan akuntabel. E-government berhubungan dengan kemampuan untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat, antara pemerintah dan pelaku bisnis, dan antara instansi pemerintah dengan instansi pemerintah lainnya. Penerapan e-government di kota merupakan salah satu wujud program Smart City sebagai konsep dalam melengkapi tata kelola pemerintahan yang baik dengan lebih kompeten, sehingga dapat mengoptimalkan penggunaan sistem Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) pada sistem pemerintahan (E-Government), dengan tujuan tercipta lingkungan kerja yang efektif, efisien, serta transparan dan akuntabilitas. Hasil penelitian ini menunjukkan, perkembangan sistem e-government khususnya di Kota Makassar secara kuantitas mulai meningkat namun secara kualitas belum memadai. Untuk lebih meningkatkan pengembangan e-government di Kota Makassar baik dari segi kuantitas maupun kualitas maka diperlukan adanya komitmen dari pemerintah dalam menyempurnakan pengembangan E-Government terutama dari segi infrastruktur, SDM, aplikasi, regulasi serta sosialisasi di internal pemerintah maupun kepada masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat membirikan dukungan tercapainya keberhasilan implementasi E-Government dan mampu memperbaiki mutu pelayanan publik demi terciptanya Smart City di Kota Makassar.*

**Kata Kunci:** *E-Government, Pelayanan Publik, Good Governance, Smart City*

## **Abstract**

*E-Government is a concept for all actions in the public sector (both at the Government and Local Government level) involving information and communication technologies in order to optimize the efficient, transparent, effective and accountable public service process. E-government deals with the ability to use information and communication technologies to improve the relationship between government and society, between government and business, and between government agencies and other government agencies. Implementation of e-government in the city is one form of Smart City program as a concept in complementing good governance with more competent, so as to optimize the use of Information and Communication Technology (ICT) system on the government system (E-Government), with the goal created an effective, efficient and transparent work environment and accountability. The results of this study indicate, the development of e-government system, especially in the city of Makassar in quantity began to increase but inadequate quality. To further improve e-government development in Makassar City in terms of quantity and quality, it is necessary to have commitment from government in improving E-Government development especially in terms of infrastructure, human resources, application, regulation and socialization in internal government and also to society. This study is expected to characterize the support of successful implementation of E-Government and able to improve the quality of public services for the creation of Smart City in Makassar*

**Keyword :** *E-Government, Public Service, Good Governance, Smart City*

## 1. PENDAHULUAN

*E-Government* diartikan sebagai kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik (baik di tingkat Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efisien, efektif, transparan dan akuntabel. Istilah *e-government* berhubungan dengan kemampuan untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat, antara pemerintah dan pelaku bisnis, dan hubungan antara instansi pemerintah yang satu dengan instansi pemerintah yang lainnya. Teknologi tersebut termasuk e-mail, WAN (Wide Area Network), Internet, peralatan mobile computing (Laptop, SmartPhone, PDA), dan berbagai teknologi lain yang berfungsi untuk menyebarkan informasi dan memberi pelayanan elektronik dalam berbagai bentuk.

Secara umum pengertian *E-Government* adalah sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet. Layanan ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan internet, maka akan muncul sangat banyak pengembangan modus layanan dari pemerintah kepada masyarakat yang memungkinkan peran aktif masyarakat, dengan harapan masyarakat dapat secara mandiri melakukan registrasi pelayanan, memantau proses penyelesaian, melakukan secara langsung untuk setiap pelayanan publik. Semua hal tersebut dapat dilakukan dengan bantuan teknologi internet serta dapat dilakukan dari mana saja dan kapan saja.

*E-Government* merupakan elektronikasi layanan pemerintah terhadap masyarakat atau warga negara. Selain itu *e-Government* juga merupakan sebuah proses bagi demokratisasi, dengan adanya *e-Government* berarti juga memotong jalur birokrasi yang ada. Tujuan *e-Government* adalah untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa layanan publik atau pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas layanan yang diharapkan oleh seluruh warga negara. Dengan adanya *E-Government*, berarti harus ada standarisasi kualitas layanan yang bisa dinikmati masyarakat.

Pelayanan publik menjadi langkah awal dalam perwujudan *good governance* di Indonesia. Namun pada kenyataannya, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Permasalahan utama saat ini adalah kurang tanggapnya pemerintah dalam merespon keinginan masyarakat [1].

Permasalahan tersebut juga terjadi di Kota Makassar, pada tahun 2012 pelayanan publik masih kurang memuaskan, hal ini dapat dibuktikan temuan Ombudsman RI, pelayanan publik di Kota Makassar masih ditemukan adanya praktek calo, suap, dan korupsi. Tidak main-main, kualitas pelayanan pada instansi pemerintahan hampir semuanya anjlok. Mulai dari Kantor Samsat Makassar, Pelayanan SIM Polrestabes Makassar, Rumah Sakit Umum Daya, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan Kota Makassar, Kantor Pertanahan Kota Makassar, Lembaga Pemasarakatan Makassar, dan Kantor Imigrasi Makassar [2].

Hal ini diperkuat dengan Lembaga pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik Ombudsman Kota Makassar bahwa masih banyak menerima pengaduan dan keluhan dari masyarakat umum di Makassar terkait buruknya pelayanan publik yang diberikan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) lingkup Pemerintah Kota Makassar. Selain itu, praktik praktik pungutan liar (Pungli) yang dilakukan oleh oknum pegawai juga masuk dalam pengaduan terbanyak yang hampir setiap hari diterima Ombudsman Kota Makassar.

Ombudsman kota Makassar menerima pengaduan atau laporan dari masyarakat terbanyak pada pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Makassar dan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Disdikbud) Makassar. Laporan atau pengaduan masyarakat setiap hari diterima, dan kebanyakan masyarakat itu konsultasi pada pelayanan publik yang diberikan SKPD, seperti terkait E-KTP yang dinilai cukup lama dan sulit dalam pengurusan, dan masih banyak terkait pembelian buku, dan biaya lainnya yang dibebankan ke orang tua siswa. Dalam tahun 2016 sendiri, Ombudsman RI Sulsel menerima hingga ratusan laporan dan aduan perihal SKPD. Ketua Ombudsman

RI Sulsel, Subhan Djoer membeberkan untuk tahun 2016 tingkat propinsi Sulsel semua pemerintah daerah memiliki aduan dan aduan tersebut disampaikan ke Ombudsman RI Sulsel [3].

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, menganalisis dan menginterpretasikan mengenai implementasi *E-Government* dalam pelayanan publik pemerintah kota Makassar, dengan kata lain penelitian jenis deskriptif kualitatif bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi dari keadaan yang sudah terjadi. Lingkup penelitian ini adalah Implementasi *electronic government* yang diselenggarakan di Pemerintah Daerah Kota Makassar dalam rangka mewujudkan *smart city*.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Konsep *E-Government*

Dalam konsep *E-Government*, paradigma pelayanan publik harus dirubah total dari face to face, satu atap, formulir, loket, antrian, bising, tidak nyaman, tanda tangan dan kegiatan pelayanan sebagaimana biasa kita lihat atau alami harus segera ditinggalkan. Sebagai gantinya adalah komputer.

Menurut Bank Dunia (World Bank, 2012), definisi e-Government adalah "*E-Government refer to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the internet and mobile computing) that have the ability to transform relation with citizens business, and others arms of government.*" Definisi tersebut, *E-Government* merujuk pada teknologi informasi di lembaga pemerintah atau lembaga publik. Dalam prakteknya, e-Government adalah penggunaan Internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik dan cara yang berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Tujuannya adalah agar hubungan dalam tata pemerintahan (*governance*) yang melibatkan pemerintah, pelaku bisnis dan masyarakat dapat tercipta lebih efisien, efektif, produktif dan responsif. Dengan demikian hasil yang diperoleh melalui *E-Government* yaitu terciptanya pemerintahan yang baik, mencegah terjadinya korupsi, transparansi yang meningkat, kenyamanan yang lebih baik, peningkatan penerimaan negara, dan/atau pengurangan biaya[1].

### b. Manfaat *E-Government*

Secara umum pengimplementasian *e-government* diyakini akan memperbaiki kinerja pengelolaan pemerintahan di Indonesia. Maraknya korupsi di Indonesia dan rendahnya kepercayaan investor asing terhadap pemerintah Indonesia menunjukkan rendahnya kualitas manajemen pemerintahan Indonesia. Karena itu, diperlukan suatu manajemen pemerintah yang sangat menonjolkan unsur transparansi, sebagai salah factor penting untuk menghilangkan KKN (kolusi, kompsi, nepotisme) di pemerintahan. Rendahnya transparansi ini menyebabkan sukarnya mekanisme pengawasan berjalan dengan lancar. Salah satu solusi dan alternatif yang menjanjikan untuk menciptakan transparansi adalah sistem pengelolaan pemerintahan secara elektronik atau *electronic government (e-government)*. Pengelolaan lembaga/instansi secara elektronik baik swasta maupun pemerintahan selain meningkatkan transparansi, juga bisa meningkatkan efisiensi (menurunkan biaya dan meningkatkan efektivitas/meningkatkan daya hasil)[1].

Penyelenggara pemerintahan memutuskan untuk mengimplementasikan e-Government karena percaya bahwa dengan melibatkan teknologi informasi di dalam kerangka manajemen pemerintahan maka akan memberikan sejumlah manfaat seperti :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dan komunitas Negara lainnya.
2. Memperbaiki proses transparansi dan akuntabilitas di kalangan penyelenggara pemerintahan
3. Mereduksi biaya transaksi, komunikasi, dan interaksi yang terjadi dalam proses pemerintahan
4. Menciptakan masyarakat berbasis komunitas informasi yang lebih berkualitas.

### c. Manajemen dan Organisasi

Dalam merancang *E-Government* dari aspek manajemen dan organisasi, perlu diperhatikan beberapa hal yaitu :

1. Organisasi atau unit kerja, unit ini memiliki kewenangan untuk mengkoordinasikan seluruh elemen pemerintahan terkait dalam hal pengelolaan dan pendistribusian data dan informasi yang menyangkut institusinya.
2. Harus ada aturan main yang bisa mengakomodasi seluruh unit dan kekuatan dalam masyarakat.
3. Perlu dibuat suatu rencana cetak biru (blue print) yang menggambarkan tentang peta pengembangan masa depan *E-Government*.
4. Infrastruktur jaringan, adalah yang mampu diakses oleh seluruh komponen masyarakat dan seluruh pelosok daerah serta harga layanan informasi yang terjangkau
5. Perbaikan dan perluasan infrastruktur telekomunikasi.
6. Peningkatan pemahaman terhadap perkembangan teknologi informasi dan komputer[4].

#### d. Keuntungan Penggunaan *E-Government*

Masyarakat di kota besar yang sibuk dan kadang-kadang lokasi tempat tinggalnya cukup jauh dengan kantor pelayanan, maka dengan diimplementasikannya *E-Government*, masyarakat tetap dapat mengakses informasi dan layanan publik. Dengan adanya fasilitas tersebut, masyarakat diharapkan akan menjadi lebih produktif karena masyarakat tidak perlu antri dalam waktu lama hanya untuk menyelesaikan sebuah perizinan seperti saat ini. Suatu hal yang perlu diingat adalah, bahwa menerapkan *E-Government* sama sekali tidak sama dengan menjadikan kantor-kantor pemerintahan sebagai lingkungan *high-tech* (teknologi tinggi). Melainkan *E-Government* bertujuan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk membuat layanan pemerintah lebih dekat pada orang-orang yang menggunakan layanan-layanan tersebut, yaitu masyarakat.

Dengan adanya online system, masyarakat dapat memanfaatkan banyak waktunya untuk melakukan aktivitas yang lain sehingga diharapkan produktifitas pun dapat meningkat, baik tingkat daerah maupun tingkat nasional. Dapat dikatakan bahwa secara garis besar *E-Government* mempunyai banyak keuntungan, antara lain:

1. Peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan publik dapat dilakukan selama 24 jam, berkat adanya teknologi internet.
2. Dengan menggunakan teknologi online, banyak proses yang dapat dilakukan dalam format digital, hal ini akan banyak mengurangi penggunaan kertas (*paperwork*) proses akan menjadi lebih efisien dan hemat.
3. Database dan proses terintegrasi (akurasi data lebih tinggi, mengurangi kesalahan identitas dan lain-lain).
4. Semua proses dilakukan secara trans-paran, karena semua proses berjalan secara online.

#### e. *Good Governance*

*Good governance* sering diterjemahkan sebagai tata pemerintahan yang baik atau disebut juga dengan istilah *civil society*. *Good governance* bisa juga didefinisikan sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan, pemberdayaan, dan pelayanan yang sejalan dengan demokrasi (pemerintahan dari, oleh, dan untuk rakyat). Setidaknya sebagian besar masyarakat membayangkan bahwa dengan memiliki praktik *good governance* yang lebih baik, maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi menjadi semakin rendah, dan pemerintah menjadi semakin peduli dengan kepentingan warga[4].

Masyarakat Transparansi Indonesia menyebutkan sejumlah indikator *good governance* seperti: transparansi, akuntabilitas, kewajaran dan kesetaraan, serta kesinambungan. Asian Development Bank[5], sendiri menegaskan adanya konsensus umum bahwa *good governance* dilandasi oleh 4 pilar yaitu: (1) *accountability*, (2) *transparency*, (3) *predictability*, dan (4) *participation*. Jelas bahwa jumlah komponen atau pun prinsip yang melandasi tata pemerintahan yang baik sangat bervariasi dari satu institusi ke institusi lain, dari satu pakar ke pakar lainnya. Namun paling tidak ada sejumlah prinsip yang dianggap sebagai prinsip-prinsip utama yang melandasi *good governance*, yaitu (1) Akuntabilitas, (2) Transparansi, dan (3) Partisipasi Masyarakat.

Ketiga prinsip ini tidaklah dapat berjalan sendiri-sendiri, ada hubungan yang sangat erat dan saling mempengaruhi, masing-masing adalah instrumen yang diperlukan untuk mencapai prinsip yang lainnya. Ketiganya adalah instrumen yang diperlukan untuk mencapai manajemen publik yang baik, namun demikian akuntabilitas menjadi kunci dari semua prinsip ini.

Good governance memiliki sejumlah ciri sebagai berikut: (1) Akuntabel, artinya pembuatan dan pelaksanaan kebijakan harus disertai per-tanggungjawabannya; (2) Transparan, artinya harus tersedia informasi yang memadai kepada masyarakat terhadap proses pembuatan dan pelaksanaan kebijakan; (3) Responsif, artinya dalam proses pembuatan dan pelaksanaan kebijakan harus mampu melayani semua stakeholder; (4) Setara dan inklusif, artinya seluruh anggota masyarakat tanpa terkecuali harus memperoleh kesempatan dalam proses pembuatan dan pelaksanaan sebuah kebijakan; (5) Efektif dan efisien, artinya kebijakan dibuat dan dilaksanakan dengan menggunakan sumberdaya-sumberdaya yang tersedia dengan cara yang terbaik; (6) Mengikuti aturan hukum, artinya dalam proses pembuatan dan pelaksanaan kebijakan membutuhkan kerangka hukum yang adil dan ditegakan; (7) Partisipatif, artinya pembuatan dan pelaksanaan kebijakan harus membuka ruang bagi keterlibatan banyak aktor; (8) Berorientasi pada konsensus (kesepakatan), artinya pembuatan dan pelaksanaan kebijakan harus merupakan hasil kesepakatan bersama diantara para aktor yang terlibat[6].

#### f. *Smart City*

Konsep kota cerdas atau yang lebih dikenal dengan nama *smart city* dikembangkan sebagai salah satu konsep penataan kota-kota di dunia beberapa tahun belakangan ini seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi. Konsep ini awalnya tumbuh semenjak koneksi internet mulai mendunia sejak diperkenalkan pada tahun 1990an. Perkembangan internet pada periode ini yang membuat pelayanan menjadi semakin mudah dengan adanya informasi yang dapat diakses melalui situs yang disediakan pemerintah. Meski masih terbatas berupa layanan satu arah dengan hanya informasi yang bersifat statis dan terbatas tentang kebijakan perkotaan, guna lahan, dan perencanaan, namun tidak dipungkiri lagi bahwa ini adalah awal munculnya konsep *smart city*.

Salah satu bentuk pengaplikasian konsep *smart city* dalam tataran pemerintahan adalah dengan memanfaatkan dan mengembangkan teknologi berbasis *Electronic Government*. Dengan mengimplemetasikan *Electronic Government* merupakan salah satu prasyarat dalam memudahkan masyarakat mengakses sekaligus melakukan kontrol terhadap pemerintah apa yang telah dilakukan dan apa yang akan dilakukan terkait dengan pemberian pelayanan terhadap masyarakat. Bentuk pengembangan sistem dilakukan pemerintah secara online berbasis internet serta dalam lingkup *from government to citizen (G to C)*. Tujuannya adalah mempercepat dan menyederhanakan akses layanan informasi yang dibutuhkan masyarakat terkait kebijakan pemerintah. Secara teknis, perubahan sistem akses layanan publik dilaksanakan dalam bentuk pemerintahan elektronik (selanjutnya disebut *e-governmant*), dimana perubahan layanan menuju *e-governmant* merupakan bentuk revolusi berbasis teknologi informasi dan komunikasi (ICT) dan mampu merubah roda pemerintahan secara signifikan, melalui berbagai cara oleh masyarakat dalam menjangkau pemerintahan seperti mendapatkan informasi melalui cara yang sederhana, pengisian aplikasi atau mendapatkan solusi dari permasalahan yang dihadapi.

Pelaksanaan layanan publik dalam bentuk *e-governmant* sangat bermanfaat dan memberikan kelebihan, baik oleh pemerintah selaku penyelenggara maupun masyarakat selaku penerima layanan. Dalam konteks interaksi pemerintah dengan masyarakat, studi yang ada mengungkapkan bahwa *e-governmant* mampu menjadi strategi unggulan dalam mentransformasikan aktivitas kegiatan pemerintah dan meningkatkan kualitas layanan publik, melalui alternatif kanal akses pemerintahan (Prybutok *et al*, 2008; Vasilakin *et al*, 2007). Studi lain yang ada menunjukkan bahwa *e-gov* mampu menghemat anggaran serta mengefektifkan program-program layanan publik (Garsons, 2004; Karunasena *et al*, 2011); memberikan keuntungan berupa biaya yang murah, peningkatan transparansi, mengurangi praktik-praktik korupsi, memberikan peluang besar dalam transisi menuju masyarakat maju dan mereduksi gap (ketidaksetaraan) dalam menjadikan masa depan yang lebih baik bagi masyarakat[7].

Kota Makassar yang dipimpin oleh Dany Pomanto dan Syamsul Rizal sebagai walikota dan wakil walikota Makassar (periode 2013-2018) mengangkat Visi “Makassar Kota Dunia Yang Nyaman Untuk Semua” sebagai visi pemerintahannya. Untuk mencapai hal tersebut Konsep Smart City atau Kota Pintar digunakan dalam rangka mewujudkan Makasaar yang bernuansa Kota Dunia.

Pemerintah Kota Makassar saat ini telah menerapkan pelayanan berbasis E-Government, salah satunya adalah dengan membangun situs [www.makassarkota.go.id](http://www.makassarkota.go.id). Dengan adanya situs ini, diharapkan agar lebih mudah membantu masyarakat dalam mencari informasi seputar Kota Makassar serta pelayanan-pelayanan publik yang dibutuhkan oleh Masyarakat. Situs ini memuat kontens Informasi Dinas dan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) meliputi 10 badan, 15 Dinas, 14 kecamatan, dan 5 Kantor. Namun link dengan Informasi Dinas dan SKPD pengunjung belum mendapatkan informasi yang diharapkan, karena kebanyakan kontensnya kosong, walaupun ada yang berisi informasi tentang kegiatan dan anggaran yang digunakan tetapi bukan yang diupdate terbaru atau kegiatannya sudah belalu 4-6 tahun sebelumnya. Sehingga disimpulkan bahwa situs yang disediakan pemerintah kota Makassar belum memenuhi harapan.



Gambar 1. Web Pemkot Makassar

Mencermati uraian di atas dan memperhatikan kondisi yang ada, penerapan *e-government* di kota Makassar menghadapi beberapa tantangan khususnya yang dihadapi oleh organisasi pemerintah. Salah satu diantaranya adalah masalah sumber daya manusia yang belum memadai. Penerapan *e-government* di kantor-kantor publik perlu didukung oleh pegawai yang mengerti mengenai teknologi. Yang juga diperlukan adalah pegawai yang mau belajar dan mampu menanggapi perubahan teknologi informasi berubah secara cepat sehingga kemauan belajar pun dituntut untuk dimiliki setiap pegawai lembaga publik. Selain itu penerapan *e-government* memerlukan perubahan dalam organisasi dan dukungan ketrampilan baru. Penerapan *e-government* bukan hanya sekedar penggunaan teknologi informasi melainkan “penggunaan teknologi informasi dikombinasikan dengan perubahan organisasi dan ketrampilan baru dalam rangka memperbaiki pelayanan publik dan proses demokrasi dalam mendukung kebijakan publik”.

Purbo menyatakan bahwa *e-government* bukan cuma sekedar memasang komputer di kantor masing-masing, karena *e-government* mempunyai banyak konsekuensi sosial budaya bagi pemerintah (terutama pemerintah daerah), karena *e-government* sebetulnya akan memaksa mereka bekerja secara profesional, bekerja bersih, tidak melakukan korupsi, tidak pungli dan lain-lain, karena komputer tidak bisa dibohongi dan tidak bisa mentolerir penipuan-penipuan, untuk itu aparat pemerintah harus diubah paradigmanya sebelum *e-government* bisa dijalankan dengan baik.

Sejak peluncuran Indeks Kota Cerdas Indonesia sejak tahun 2015, kini konsep *smart city* terdengar tak asing oleh masyarakat di Indonesia. Meski demikian, penjelasan lebih detail tentang *smart city* dan bagaimana bentuknya masih menjadi pertanyaan bagi banyak orang. Terdapat enam

karakteristik *smart city* yang harus dimiliki oleh sebuah kota. Karakteristik ini dijabarkan berdasarkan European Smart Cities[8].

1. *Smart economy*. Sebuah kota dapat dikatakan *smart city* apabila kota tersebut dapat menjadi tempat berlangsungnya kegiatan ekonomi yang berkelanjutan. Produktivitas yang tinggi dan semangat berinovasi yang tinggi untuk mewujudkan *smart city*.
2. *Smart mobility*. *Smart city* selalu berkaitan dengan kemajuan teknologi. Salah satu kriteria *smart city* adalah adanya ketersediaan infrastruktur ICT dan sistem transportasi yang aman serta inovatif.
3. *Smart environment*. *Smart city* tidak hanya mengutamakan kemajuan teknologi. Sebuah kota yang pintar adalah kota yang dapat menyelaraskan kemajuan teknologi tanpa merusak lingkungan. Salah satu ciri dari *smart city* adalah tingkat polusi yang rendah.
4. *Smart people*. *Smart city* tidak hanya dapat diwujudkan secara fisik. Akan tetapi, masyarakat yang tinggal di dalam kota tersebut harus mendukung konsep ini. Untuk mewujudkan konsep ini, masyarakat dituntut untuk ikut berpartisipasi dalam kepentingan publik, menjaga pluralitas etnik maupun sosial, serta memiliki pemikiran yang terbuka (*open minded*).
5. *Smart living*. Kesehatan dan pendidikan menjadi salah satu faktor majunya sebuah kota. Oleh karena itu, ketersediaan fasilitas kesehatan dan pendidikan menjadi salah satu syarat untuk mewujudkan *smart city*.
6. *Smart governance*. Pemerintahan juga memegang peranan penting untuk mewujudkan konsep *smart city*. Transparansi dan keterbukaan menjadi kunci pemerintahan yang mengusung *smart city*. Selain itu, akses pelayanan publik harus sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya dan tidak menyulitkan masyarakat.

#### 4. KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa *E-Government* memang sangat berperan dalam mewujudkan good governance, peran ini telah dibuktikan oleh kota-kota besar dan daerah-daerah lain di Indonesia, namun demikian, disamping perannya yang besar dan positif, kita juga tidak menutup mata bahwa penerapan *E-Government* masih memiliki sejumlah kelemahan, hambatan dan tantangan. Hambatan dan tantangan tersebut masih dianggap wajar. Karena implementasi *E-Government* di Indonesia masih terbilang baru, sehingga secara teknis masih sering adanya kesalahan di lapangan.

Untuk itu, diperlukan pengembangan lebih lanjut dari *E-Government* pada tahapan perbaikan diperbagai lini: setiap instansi dalam lingkup pemerintah kota Makassar memiliki website dan administrator masing-masing yang bertanggungjawab untuk menyediakan informasi secara terintegrasi dengan situs [www.makassarkota.go.id](http://www.makassarkota.go.id). Dan yang paling memungkinkan, terutama melalui pendidikan dan pemerataan akses masyarakat terhadap internet. Kesimpulannya, karena peran *E-Government* sangat besar peranannya dalam mewujudkan *Good Governance* (Tata Pemerintahan yang baik) sekarang ini, maka penerapannya adalah merupakan hal yang sangat penting.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada STMIK Handayani Makassar yang telah memberikan dukungan finansial terhadap penelitian ini serta ucapan terima kasih kepada rekan-rekan yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Nurjati W, 2016, *Pengembangan e-Government di Pemerintahan Daerah Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi di Pemerintah Daerah Kota Malang)*, Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP), Vol. 2 No. 4 pp-227-235, 2016
- [2] Subhan, 2012, *Meneropong Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Makassar*, <http://rakyatsulsel.com/meneropong-kualitas-pelayanan-publik-di-kota-makassar> 3.html, diakses tanggal 5 Februari 2018

- [3] Khudry A. (2016), *Ombudsman: Pelayanan Publik Banyak Dikeluhkan*, Berita Kota, <http://beritakotamakassar.fajar.co.id/berita/2016/11/24/ombudsman-pelayanan-publik-banyak-dikeluhkan/> diakses tanggal 5 Februari 2018
- [4] Dwiyanto, A. 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajahmada Universiti Press.
- [5] Loina, L. K, (2003), *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*, Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, Jakarta
- [6] Kurniawan, Teguh. 2006. *Hambatan dan Tantangan dalam Mewujudkan Good Government di Indonesia*. <http://publications-tk.com>, diakses tanggal 5 Februari 2018
- [7] Schware, R. (2000). *Information technology and public sector management in developing countries : present status and future prospects*. *Indian Journal of Public Administrations*. 46 (3) : 411-416
- [8] Aguswibawa, 2016, *Karakteristik Smart City*, Klasika Kompas, <https://klasika.kompas.id/karakteristik-smart-city/> diakses tanggal 5 Februari 2018