



IMPLEMENTASI *SMART GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KALURAHAN NGLORO SEBAGAI UPAYA MENDUKUNG *MASTERPLAN SMART CITY* KABUPATEN GUNUNGKIDUL

Putri Fajar Cahyani¹, Samsuharjo², Febriana Muryanto³

¹Universitas Gunung Kidul, Indonesia

²Universitas Gunung Kidul, Indonesia

³Universitas Gunung Kidul, Indonesia

Informasi Artikel

Article history:

Received 06, 15, 2025

Revised 07, 10, 2025

Accepted 08, 17, 2025

Kata Kunci:

Implementasi

Masterplan

Pelayanan Publik

Smart Governance

Smart City

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *smart governance* dalam pelayanan publik serta faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi *smart governance*. Penelitian kualitatif deskriptif ialah jenis penelitian yang dipergunakan pada kegiatan penelitian ini yaitu dengan menggambarkan fenomena yang terjadi di Kalurahan Ngloro Kapanewon Saptosari Kabupaten Gunungkidul. Teknik penentuan informan dengan menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dikumpulkan melalui observasi, wawancara serta dokumentasi. Teknik analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya implementasi *smart governance* dalam pelayanan publik di Kalurahan Ngloro sudah mengimplementasi *smart governance* namun masih terdapat beberapa kendala yang perlu di atasi. Hal ini dapat dilihat dari indikator Edward III (1) Komunikasi, yang ada di Kalurahan Ngloro menggunakan komunikasi secara langsung dan komunikasi secara tidak langsung. Namun, dalam komunikasi masih belum efektif dilihat dari aparatur dalam mengoperasikan teknologi informasi. (2) Sumber daya, yang ada di Kalurahan Ngloro masih terbatas dan belum memenuhi, terutama pada sumber daya manusianya dan juga jaringan internet yang masih terbatas (3) Disposisi, sikap yang dimiliki aparatur pemerintah Kalurahan Ngloro baik hal ini dilihat dari komitmen aparatur dalam mendukung pelaksanaan implementasi *masterplan smart city* Kabupaten Gunungkidul khususnya implementasi *smart governance* dalam pelayanan publik di kalurahan ngloro. (4) Struktur Birokrasi, dalam menerapkan implementasi *smart governance* pelayanan publik di Kalurahan Ngloro sudah berpedoman pada *Standar Oprasional Prosedure* (SOP) dengan

melakukan tugas sesuai dengan kewajiban dan tupoksi masing-masing.

JURIST: Jurnal Ilmu Hukum dan Ilmu Politik *This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.*



Corresponding Author:

Putri Fajar Cahyani

Universitas Gunung Kidul, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Administrasi Publik, Indonesia

Email: putrifajar393@gmail.com

PENDAHULUAN

Fenomena perkembangan *smart city* berkaitan erat dengan penerapan teknologi informasi dan komunikasi. Suatu wilayah dapat disebut sebagai *smart city* ketika kota tersebut mampu melakukan implementasi terhadap inovasi berbasis TIK dalam pemerintahannya. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi tersebut diselenggarakan oleh pemerintahan khususnya dalam tugas pelayanan dari pemerintah yang diberikan kepada masyarakat, dengan konsep *Smart city* (Febriyani & Kartini, 2024). Di negara Indonesia tantangan penyedia pelayanan publik terus-menerus mengalami peningkatan, apabila dilihat dari keadaan negara yang layanan publiknya masih mengalami ketertinggalan apabila diperbandingkan terhadap negara lainnya dalam hal ketepatan waktunya, kecepatan, keterjangkauan, serta kemudahan pengaksesan. Terdapat hambatan lainnya selain dari pembangunan infrastruktur jaringan internet yang terjadi yakni tidak memadainya pasokan listrik yang tersedia, dibarengi dengan budaya warga negara Indonesia memiliki kecenderungan lebih suka terhadap pelayanan secara langsung (Maharani et al., 2024).

Di negara Indonesia *smart city* sedang mengalami ketrendingan. Tidak hanya berperan sebagai pembentukan gengsi guna dikenal sebagai kota cerdas, tetapi *smart city* ialah suatu tahapan hebat yang bisa menjadikan sebuah kota menjadi

maju pada sebuah negara berbasis teknologi informasi dan komunikasi atau TIK (Hasibuan & Sulaiman, 2019). Pada umumnya arti dari *smart city* ialah sebuah konsep yang perancangannya digunakan untuk memberi pemanfaatan pada pengembangan teknologi guna memudahkan bermacam-macam aktivitas manusia serta mempermudah guna pengaksesan informasi. Konsep dari *smart city* ialah sebuah rancangan dengan tujuan guna menyelesaikan masalah yang terjadi yakni kualitas layanan masyarakat yang menurun, lahan yang tersedia berkurang, serta berbagai permasalahan sosial lain yang meningkat. *Smart city* juga bisa diartikan dengan kota yang dipandang bisa tercapai pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dengan pemanfaatan SDM, infrastruktur komunikasi modern, modal sosial, serta kebijaksanaan dengan adanya tata kelola basis masyarakat (Anisa & Hidayat, 2023).

Situmorang Chazali, 2016 Menjelaskan pendapatnya bahwasanya implementasi kebijakan ialah suatu hal yang sangat luas, tersusun atas upaya pengimplementasian yang dipergunakan untuk alat administrasi hukum serta dinilai sebagai peristiwa kompleks pada suatu proses maupun hasil dari kebijakan yang ditentukan. Situmorang juga memberi penegasan bahwasanya implementasi kebijakan ialah salah satu dari beberapa tahapan pada kebijakan publik, serta juga menjadi variabel paling penting yang

mempunyai pengaruh besar pada keberhasilannya kebijakan yang berkenaan dengan penuntasan berbagai isu masyarakat (Mauliddiyah, 2021). Suatu rangkaian aktivitas untuk memenuhi keperluan layanan berdasar dari aturan perundang-undangan untuk tiap-tiap masyarakat di sebuah negara terhadap barang, jasa maupun layanan administratif yang tersedia di penyelenggara layanan publik ialah pengertian dari layanan publik (Munir et al., 2019).

Kabupaten Gunungkidul ialah kota yang melakukan implementasi konsep *Smart City* serta sudah mempunyai ketentuan yang diatur dalam Peraturan Bupati Kabupaten Gunungkidul Nomor 24 tahun 2023 berkenaan dengan *Masterplan Smart City* menetapkan panduan perencanaan pengembangan Kabupaten Gunungkidul. Penyelenggaraan pemerintahan menjadi salah satu prioritas utama didalam terwujudnya keefektifan serta keefisienan tata pengelolaan pemerintahan. Pemerintah Kabupaten Gunungkidul melalui masterplan *smart city* berdasarkan berbagai dimensi yang ada di dalam *smart city* yakni *Smart Governance*, *Smart Branding*, *Smart Economy*, *Smart Living*, *Smart Society*, serta *Smart Environment*. Pengimplementasian konsep smart city guna melakukan penyelesaian masalah kompleks pada kehidupan yang ada di kota, serta juga karena percepatan dan kemudahan dalam proses pelayanan masyarakat dikarenakan perkembangan TIK.

Kegiatan penelitian ini nantinya akan berfokus memberi pembahasan berkenaan tentang dilaksanakannya *smart governance* yang memang memiliki tujuan guna melakukan peningkatan efisiensi. Pada umumnya *smart governance* memiliki arti sebuah perilaku berkenaan dengan bagaimanakah suatu instansi melakukan pengelolaan tata kelola pemerintahan dengan kecepatannya, keefektifannya, kecerdasannya, komunikatifnya, koefisiensinya, responsifnya, berkelanjutan supaya bisa memberi peningkatan pada hasil kerja birokrasi dalam penginovasian serta pengadopsian teknologi. Aspek

utama yang menyelenggarakan *smart city* di kabupaten ialah *smart governance* dikarenakan mendapat rekomendasi guna dijadikan sebagai keberhasilan dimensi *smart city* yang lain. Ada beberapa dalam melaksanakan *smart governance* dalam tiga pola yang diharuskan untuk dilaksanakan pada aspek tata kelola yakni meliputi: terdapatnya pelayanan publik (*service*), kebijakan (*policy*), serta birokrasi (*bureaucracy*).

Pemerintah Kabupaten Gunungkidul melalui implementasi masterplan *smart city* telah menetapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi. Namun, dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kalurahan Ngloro masih menghadapi berbagai tantangan yang mempengaruhi efektivitas pelayanan seperti keterbatasan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi sehingga berpengaruh pada penyelenggaraan pelayanan, tingkat literasi digital aparatur kalurahan juga masih menjadi kendala sehingga penerapan inovasi berbasis digital belum berjalan secara optimal, partisipasi masyarakat dalam mendukung program *smart governance* masih rendah akibat kurangnya sosialisasi dan pemahaman penggunaan teknologi. Selain itu kebijakan dan regulasi pelaksanaan *smart governance* di tingkat kalurahan masih memerlukan penyesuaian untuk menjamin keberlanjutan program, seperti koordinasi antara pihak pemerintah kabupaten, pemerintah desa dan masyarakat perlu ditingkatkan agar implementasi *smart governance* berjalan secara efektif sesuai dengan tujuan masterplan *smart city*.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk membahas terkait implementasi *smart governance* di Kalurahan Ngloro. Pokok permasalahan pada Penelitian adalah bagaimana implementasi *Smart Governance* dalam pelayanan publik di Kalurahan Ngloro sebagai bagian dari upaya mendukung implementasi masterplan *smart city* Kabupaten Gunungkidul dan faktor pendukung serta penghambat apa saja yang dapat mempengaruhi implementasi

smart governance dalam pelayanan publik di Kalurahan Ngloro. Sehingga dapat diketahui apakah penerapan *smart governance* yang telah dilakukan Pemerintah Kabupaten Gunungkidul sudah berjalan dengan baik atau belum dalam mencapai target yang telah ditetapkan.

Berdasar dari kegiatan penelitian yang sudah dilaksanakan tujuannya diperuntukkan guna mengetahui implementasi *smart governance* di dalam pelayanan publik di Kalurahan Ngloro serta faktor pendukung dan faktor penghambat yang dihadapi dalam pelaksanaan implementasi *smart governance* dalam pelayanan publik di Kalurahan ngloro sebagai upaya mendukung masterplan *smart city* Kabupaten Gunungkidul.

METODE

Deskriptif kualitatif ialah jenis penelitian yang dipergunakan oleh peneliti. Penelitian kualitatif ialah sebuah pengumpulan data yang bukan berwujud angka namun diperoleh melalui wawancara, pencatatan lapangan, berbagai aturan yang tersedia, dokumentasi resmi, fakta buku. Kegiatan penelitian ini bertujuan diperuntukkan guna memberi penggambaran realistik empirik atas peristiwa yang terjadi secara mendalam, terperinci, serta tuntas. Dengan demikian, pada kegiatan penelitian ini mempergunakan penelitian kualitatif melalui pencocokan realita empirik terhadap teori yang tersedia dengan menggunakan metode deskriptif..

Lokasi penelitian berlokasi di Pemerintah Kalurahan Ngloro Kapanewon Saptosari Kabupaten Gunungkidul. Dengan objek peneliti adalah pemerintah kalurahan dan masyarakat Kalurahan Ngloro. Sumber data di dapatkan dari data primer, Sugiyono, 2020 Data primer ialah sebuah sumber data yang diperoleh langsung tidak melalui perantara yakni langsung dari lokasi penelitian yang dilaksanakan dengan melaksanakan pengamatan, wawancara, serta dokumentasi (Wati, 2023). Data sekunder Sugiyono, 2018 memberi pernyataan bahwasanya data sekunder ialah sebuah

sumber data yang diperoleh secara tidak langsung dengan memberi data pada seseorang yang sedang mengumpulkan data (Beno et al., 2022).

Teknik *purposive sampling* ialah teknik yang dipergunakan peneliti untuk melakukan penentuan informan. Dengan artian, informan penelitian ialah seseorang yang dipilih oleh peneliti serta dipandang bisa memberi data yang diperlukan untuk kegiatan penelitian dengan kriteria yang ditetapkan dengan jumlah informan tujuh (7) orang yang merupakan pamong dan masyarakat Kalurahan Ngloro. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini memuat data (dalam bentuk ringkas), analisis data dan interpretasi terhadap hasil. Hasil dapat disajikan dengan tabel atau grafik untuk memperjelas hasil secara verbal, karena adakalanya tampilan sebuah ilustrasi lebih lengkap dan *informative* dibandingkan dengan tampilan dalam bentuk narasi.

Pemerintah Kalurahan Ngloro merupakan salah satu kalurahan yang ada di Kapanewon Saptosari Kabupaten Gunungkidul Daerah istimewa Yogyakarta. Kalurahan Ngloro memiliki luas wilayah 746.9055 hektar dengan jumlah penduduk 3.675 jiwa, terdiri dari laki-laki sebanyak 1.844 jiwa dan perempuan sebanyak 1.831 jiwa.

Kalurahan Ngloro telah mengimplementasi *smart governance* dalam pelayanan publik sebagai bagian dari upaya pengembangan pemerintah berbasis teknologi yang didasarkan pada Peraturan Bupati Nomor 24 Tahun 2023 yang mengatur tentang Masterplan *Smart City* Kabupaten Gunungkidul. Pelaksanaan implementasi *smart governance* dalam pelayanan publik di Kalurahan Ngloro diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan kinerja pegawai.

Implementasi *Smart Governance* Dalam Pelayanan Publik di Kalurahan Ngloro Upaya Mendukung Masterplan *Smart City* Kabupaten Gunungkidul.

Dalam mengkaji implementasi kebijakan mempergunakan model implementasi berdasar dari pendapat Edward III membicarakan empat aspek yang memberikan pengaruh terhadap pengimplementasian kebijakan publik yakni disposisi, sumber daya, struktur birokrasi, serta komunikasi (Rizwan et al., 2021).

Komunikasi. Komunikasi dalam penelitian ini digunakan agar pelaksanaan pelayanan publik dalam mendukung implementasi *masterplan smart city* melalui *smart governance* dapat dikomunikasikan dengan baik. Dalam implementasi kebijakan publik komunikasi sangat penting untuk menentukan suatu kebijakan karena program tidak akan sampai kepada sasaran jika tidak didukung dengan komunikasi yang baik. Implementasi *smart governance* dalam pelayanan publik merupakan salah satu upaya pemerintah Kabupaten Gunungkidul untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparansi dan komunikatif secara pintar.

Penyampaian informasi terkait dengan program implementasi *smart governance* dalam mendukung *masterplan smart city* dilakukan dengan menggunakan dua cara yaitu komunikasi secara langsung dengan melakukan sosialisasi, musyawarah kalurahan dengan melalui tokoh-tokoh masyarakat seperti Dukuh, Rukun Warga (RW), Rukun Tetangga (RT) dan kader PKK. Sedangkan Komunikasi tidak langsung menggunakan informasi berbasis *online* yang dapat dilakukan melalui *whatsapp* dan *website* kalurahan seperti Sistem Informasi Desa (SID) atau Sistem Informasi Kalurahan (SINKAL) yang dapat di akses secara mandiri oleh masyarakat kalurahan ngloro.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dengan informan komunikasi dengan masyarakat mengenai Implementasi *smart governance* dalam pelayanan publik di Kalurahan Ngloro sebagai upaya mendukung *masterplan smart city* masih terdapat beberapa kekurangan dalam aspek komunikasi. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya dalam mengoperasikan teknologi, sehingga

komunikasi yang dilakukan masih belum efektif. Selain itu, masyarakat juga masih kurang dalam memahami informasi yang disampaikan terutama pada kelompok masyarakat lansia yang kurang akan literasi digital, sehingga perlu dilakukan peningkatan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam implementasi *smart governance* di Kalurahan Ngloro.

Sumber Daya. Sumber daya adalah faktor yang sangat penting dalam proses implementasi dalam mendukung terselenggaranya kegiatan pemerintah, dalam hal ini yang dimaksud pada bidang pelayanan administrasi kependudukan. Maka dari itu, kebijakan serta program-program pemerintah membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang cukup serta kemampuan yang memenuhi. Pada aspek sumber daya dalam mendukung pelaksanaan program implementasi *Masterplan Smart City* Kabupaten Gunungkidul melalui *Smart Governance* dilihat dari sumber daya manusia, finansial dan fasilitas teknologi yang digunakan.

Sumber daya manusia di Kalurahan Ngloro masih kurang dalam jumlah dan kemampuan yang dimiliki dalam mengelola pelayanan berbasis teknologi. Berdasarkan hasil wawancara, aparatur Kalurahan Ngloro masih kurang dalam mengoperasikan teknologi, sehingga perlu dilakukan peningkatan kemampuan aparatur dalam mengoperasikan teknologi.

Sumber daya finansial yang ada di Kalurahan Ngloro sudah cukup dan tertata bahwa finansial sudah di kelompokkan berdasarkan program-program yang akan dilakukan. Selain itu, sumber daya fasilitas masih belum maksimal terutama pada fasilitas jaringan internet.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, Kalurahan Ngloro masih membutuhkan peningkatan sumber daya terkait dengan sumber daya manusia dan fasilitas, seperti peningkatan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan dalam sumber daya manusia dan sumber daya fasilitas untuk mendukung implementasi *smart governance* sebagai upaya mendukung

masterplan *smart city* Kabupaten Gunungkidul

Meskipun kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas serta memiliki konsistensi, pengimplementasian tidak akan mengalami keefektifan apabila sumber dayanya kurang. Sumber daya tersusun atas SDM misalnya yakni sumber daya finansial maupun kompetensi pelaksanaan. Guna melakukan pengimplementasian kebijakan efektif, sumber daya sangatlah penting. Sebuah kebijakan nantinya hanya menjadi dokumen di atas kertas jikalau tidak ada sumber daya.

Disposisi. Disposisi atau sikap pemerintah Kalurahan Ngloro dalam mendukung implementasi *Masterplan Smart City* Kabupaten Gunungkidul pada *smart governance* di Kalurahan Ngloro dapat mempengaruhi implementasi program yang dirancang. Karakter yang dimiliki oleh para pelaksana sudah mendukung. Aparatur Kalurahan Ngloro memiliki komitmen yang kuat dalam mendukung implementasi *smart governance*. Namun, masih ada beberapa kekurangan dalam kedisiplinan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat diketahui bahwa sikap dan karakteristik yang dimiliki oleh para pelaksana dalam implementasi *smart governance* dalam pelayanan publik di Kalurahan Ngloro sebagai upaya mendukung masterplan *smart city* Kabupaten Gunungkidul sudah baik. Namun, aparaturnya Kalurahan Ngloro masih perlu meningkatkan kedisiplinan dalam melakukan tugas dan tanggung jawab. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan dalam disposisi untuk mendukung implementasi *smart governance*.

Selain itu implementasi *smart governance* dalam pelayanan publik mendapatkan respon yang positif dari masyarakat, dan dari mulai pelaksanaan pelayanan berbasis teknologi belum ada keluhan dari masyarakat terhadap implementasi *smart governance*. Hal ini terbukti dengan pelayanan yang ada di kalurahan berjalan dengan lancar dan tidak berbelit-belit.

Dalam mendukung masterplan *smart city* di Kalurahan Ngloro berfokus pada penguatan komitmen dan pelatihan transformasi digital, studi banding serta keterlibatan secara aktif aparatur dalam proses perencanaan agar tercipta rasa memiliki terhadap inovasi pelayanan yang dikembangkan.

Struktur Birokrasi. Birokrasi merujuk pada pemerintahan yang menjadi pusat pemberi keputusan dalam sebuah organisasi. Struktur birokrasi berkaitan dengan badan pelaksana kebijakan dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaan implementasi *smart governance* dalam pelayanan publik di Kalurahan Ngloro sebagai upaya mendukung *masterplan smart city* kabupaten gunungkidul memiliki struktur organisasi yang jelas. Struktur birokrasi di Kalurahan Ngloro sudah berpedoman pada *Standar Oprasional Prosedur* (SOP) dengan melakukan tugas sesuai dengan tupoksi masing-masing. Aparatur Kalurahan Ngloro memiliki struktur birokrasi yang jelas dan efektif dalam melakukan tugas dan tanggung jawab.

Struktur birokrasi dalam mendukung masterplan *smart city* Kabupaten Gunungkidul di Kalurahan Ngloro dalam pembentukan struktur organisasi sudah di bentuk tim layanan berbasis publik berbasis digital berpedoman pada *Standar Oprasional Prosedur* (SOP) yang ada serta evaluasi berbasis digital dalam sistem pelaporan untuk menciptakan tata kelola yang lebih responsif, transparan dan efisien.

Implementasi kebijakan diberikan pengaruh signifikan oleh satu faktor birokrasi yang memiliki tugas untuk mengimbangi pengimplementasian kebijakan. *Standar Oprasional Prosedur* (SOP) merupakan aspek terpenting pada struktur organisasi guna melaksanakan sebuah tugas, SOP dijadikan sebagai landasan dasar. Akan terjadi kecenderungan pengawasan yang lemah serta memunculkan prosedural birokrasi yang memiliki kerumitan serta kompleks dikarenakan terlalu panjang struktur

organisasi yang akan mengakibatkan tidak fleksibelnya kegiatan organisasi tersebut.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi *Smart Governance* Dalam Pelayanan Publik di Kalurahan Ngloro Upaya Mendukung *Masterplan Smart City* Kabupaten Gunungkidul.

Pada implementasi *smart governance* di dalam layanan masyarakat di Kalurahan Ngloro sebagai upaya mendukung *masterplan smart city* Kabupaten Gunungkidul, faktor pendukungnya ialah sebagai berikut:

Pertama, Adanya komitmen dan tanggung jawab yang dimiliki pegawai Kalurahan Ngloro dalam mendukung implementasi *smart governance* upaya mendukung *masterplan smart city* Kabupaten Gunungkidul. Kedua, Adanya dukungan dari pemerintah daerah Kabupaten Gunungkidul mengenai kebijakan *smart city* sebagai bagian dari transformasi digital.

Namun, disisi lain juga terdapat faktor yang menjadi penghambat jalanya implementasi *smart governance* dalam pelayanan publik di Kalurahan Ngloro, yaitu sebagai berikut:

Pertama, Keterbatasan infrastruktur teknologi seperti jaringan internet yang belum merata di wilayah Kalurahan Ngloro. Kedua, Rendahnya pemahaman literasi digital bagi pamong dan masyarakat terutama untuk masyarakat yang sudah lanjut usia. Jika tidak ada pelatihan maka implementasi tidak akan berkembang. Ketiga, Keterbatasan tenaga IT yang dapat mengelola dan mengembangkan sistem layanan publik berbasis digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari kegiatan penelitian yang sudah dilaksanakan serta pembahasan terkait hasilnya, bisa ditarik sebuah simpulan bahwasanya Implementasi *Smart Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kalurahan Ngloro Sebagai Upaya Mendukung *Masterplan Smart City* Kabupaten Gunungkidul telah di implementasikan dengan baik hal ini dapat dilihat dari aspek komunikasi, sumber

daya, disposisi dan struktur birokrasi. Namun untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan upaya berkelanjutan guna mengatasi berbagai tantangan seperti kurangnya pemahaman pegawai dalam mengoperasikan teknologi serta keterbatasan infrastruktur dan teknologi, khususnya dalam pengoperasian komputer dan jaringan internet yang masih terbatas.

Implementasi *smart governance* dalam pelayanan publik di Kalurahan Ngloro upaya mendukung *masterplan smart city* Kabupaten Gunungkidul terdapat faktor pendukung yaitu adanya dukungan dari pemerintah Kalurahan Ngloro untuk dapat melakukan pelayanan berbasis digital dan dukungan dari pemerintah Kabupaten Gunungkidul. Sedangkan faktor penghambat, keterbatasan infrastruktur teknologi seperti jaringan internet yang belum merata di wilayah Kalurahan Ngloro, Rendahnya pemahaman literasi digital bagi pamong dan masyarakat dan Keterbatasan tenaga IT yang dapat mengelola dan mengembangkan sistem layanan publik berbasis digital.

REFERENSI

- Anisa, C. F., & Hidayat, B. (2023). Penerapan Smart City Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kota Magelang. *Wacana Paramarta: Jurnal Ilmu Hukum*, 22(1), 54–60.
- Beno, J., Silen, A. ., & Yanti, M. (2022). Dampak Pandemi Covid-19 Pada Kegiatan Ekspor Impor (Studi Pada PT. Pelabuhan Indonesia II (Pesero) Cabang Teluk Bayur). *Jurnal Saintek Maritim*, 22(2), 1–12.
- Febriyani, S. A., & Kartini, D. S. (2024). Implementasi Smart Government Implementation Of Smart Government At The Guntung Lurah Office , Bontang City. 14(1), 64–72.
- Hasibuan, A., & Sulaiman, O. K. (2019). Smart City, Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/Kota, Di Kota-Kota Besar Provinsi Sumatera Utara. *Buletin Utama Teknik*, 14(2), 127–135. <https://Jurnal.Uisu.Ac.Id/Index.Php/But/Article/View/1097>

Maharani, F., Sujana, N., & Prasetyo, E. (2024). Implementasi Smart Governance Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Dalam Mewujudkan Kota Tangerang Sebagai Smart City. 8, 35579–35588.

Mauliddiyah, N. L. (2021). Implementasi Konsep Pelaksanaan Kebijakan Dalam Publik. Jurnal Ekonomi Islam, VI(II), 6.

Munir, M. M., Sholikah, V., & Rahmawati, S. D. (2019). Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Masyarakat Di Kementerian Agama Kabupaten Tuban. Jurnal Administrasi Pendidikan Islam, 1(2), 170–183.

<https://doi.org/10.15642/Japi.2019.1.2.170-183>

Rizwan, M. A., Basor, Y. F. F., & Sampurna, R. H. (2021). Implementasi Kebijakan Pengelolaan Parkir Di Kota Sukabumi. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(3), 371–385.

Suryantoro, B., Punama, D. W., & Haqi, M. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 156–169.

Wati, D. A. (2023). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Sebagai Pengendali Resiko Selisih Persediaan Barang Dagang. 5, 47–52. <https://repository.stiedewantara.ac.id/3943/>