

PELAKSANAAN SMART GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN PIDIE

Zahra Ramadhan

¹Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Jabal Ghafur, Sigli, Aceh

e-mail: zahraramadhan13@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of Smart Governance in improving public services in the Protocol and Communication Section of the Leadership Secretariat of Pidie Regency. Smart Governance refers to the use of information and communication technology to improve efficiency, transparency, and participation in governance. This study was conducted using a qualitative approach through data collection through interviews, observations, and documentation studies. The results of the study indicate that the implementation of Smart Governance in the Protocol and Communication Section of the Leadership has had a positive impact on the efficiency of public services, such as accelerating the management of leadership schedules, inter-agency coordination, and document management. The use of based information systems allows for the reduction of administrative errors and increases transparency in communication between the government and the public. However, this study also found several obstacles, such as limited technological infrastructure in certain areas, low levels of understanding and skills of government officials in using technology, and limited public participation in decision-making through digital platforms. Based on these findings, it is recommended to improve technological infrastructure, implement ongoing training for human resources, and expand public participation in the decision-making process. With these steps, it is hoped that Smart Governance can be more optimal in improving the quality of public services in Pidie Regency. This research is expected to serve as a reference for developing local government policies on the application of technology in better and more inclusive governance.

Keywords: *Smart Governance, Public Services, Pidie Regency, Leadership Protocol and Communication.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan *Smart Governance* dalam meningkatkan pelayanan publik pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Pidie. *Smart Governance* merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi dalam tata kelola pemerintahan. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif melalui pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan *Smart Governance* di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi pelayanan publik, seperti percepatan dalam pengelolaan jadwal pimpinan, koordinasi antarinstansi, dan pengelolaan dokumen. Penggunaan sistem informasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi memungkinkan pengurangan kesalahan administrasi dan meningkatkan transparansi dalam komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi di daerah tertentu, rendahnya tingkat pemahaman dan keterampilan aparat pemerintah dalam menggunakan teknologi, serta

terbatasnya partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan melalui platform digital. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan untuk meningkatkan infrastruktur teknologi, melaksanakan pelatihan berkelanjutan bagi sumber daya manusia, dan memperluas partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan *Smart Governance* dapat lebih optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pidie. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan kebijakan pemerintah daerah dalam penerapan teknologi dalam pemerintahan yang lebih baik dan lebih inklusif.

Kata Kunci: *Smart Governance*, Pelayanan Publik, Kabupaten Pidie, Protokol dan Komunikasi Pimpinan.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap organisasi atau instansi. Menurut (Nurdin 2023: 11). Pelayanan publik juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Dari waktu ke waktu masyarakat selalu menuntut untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terbaik dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan yang diharapkan. Karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan pelayanan yang berbelit-belit, cenderung lambat, mahal dan melelahkan. Selain dari kinerja pelayanannya yang rendah, hal itu juga dikarenakan oleh banyaknya jumlah penduduk yang ingin mendapatkan pelayanan.

Dalam era digital yang semakin berkembang pesat, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang efisien, transparan, dan responsif semakin meningkat. Pemerintah daerah, sebagai ujung tombak pelayanan publik, dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi guna memenuhi ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi. Menurut (Pratama, A. B. 2021: 13) Salah satu konsep yang muncul sebagai solusi atas tantangan ini adalah *Smart Governance* atau tata kelola cerdas, yang mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi ke dalam sistem pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Sebagai salah satu daerah di Provinsi Aceh, Kabupaten Pidie tidak luput dari tuntutan modernisasi pelayanan publik ini. Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Pidie, sebagai pusat koordinasi dan pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah, memiliki peran strategis dalam mengimplementasikan konsep *Smart Governance*. Namun, implementasi konsep ini bukanlah tanpa tantangan. Berbagai faktor seperti infrastruktur teknologi, sumber daya manusia, dan budaya organisasi perlu dipertimbangkan dalam upaya transformasi menuju tata kelola yang lebih cerdas dan efisien.

Terakhir, perlu adanya upaya untuk mengatasi ego sektoral dan membangun mekanisme koordinasi yang lebih baik antar

SKPK (Satuan Kerja Perangkat Kabupaten). Tentu, meskipun terdapat berbagai hambatan dalam implementasi smart governance, beberapa solusi dan strategi dapat diterapkan untuk mengatasinya. Berikut adalah beberapa pendekatan yang dapat dipertimbangkan oleh pemerintah Kabupaten Pidie, diantaranya adalah:

a. Pengembangan Infrastruktur TIK

Untuk mengatasi kesenjangan digital, pemerintah perlu fokus pada pengembangan infrastruktur TIK yang merata. Menurut (Indrajit 2020: 36), hal ini dapat dilakukan melalui kerjasama dengan sektor swasta dan pemanfaatan dana desa untuk pembangunan infrastruktur digital di daerah pedesaan.

b. Peningkatan Kapasitas SDM

Kurangnya tenaga ahli TIK dapat diatasi melalui program pelatihan dan pengembangan kapasitas yang intensif. (Pratama, A. B. 2021: 86) menyarankan adanya kerjasama dengan institusi pendidikan untuk merancang kurikulum khusus yang sesuai dengan kebutuhan e-government.

c. Manajemen Perubahan

Untuk mengatasi resistensi terhadap perubahan, diperlukan pendekatan manajemen perubahan yang efektif. Dan ini menekankan pada pentingnya komunikasi yang jelas tentang manfaat smart governance dan pelibatan pegawai dalam proses perancangan sistem.

d. Optimalisasi Anggaran

Keterbatasan anggaran dapat diatasi melalui perencanaan yang matang dan prioritas program. (Pratama A B, 2021: 101) menyarankan penggunaan pendekatan bertahap dalam implementasi smart governance, dimulai dari layanan yang paling kritis dan memberikan dampak langsung pada masyarakat.

e. Penguatan Keamanan Siber

Untuk mengatasi masalah keamanan dan privasi data, pemerintah perlu berinvestasi dalam sistem keamanan yang kuat. (Nugroho 2021: 14)

merekomendasikan pembentukan tim khusus keamanan siber dan kerjasama dengan ahli keamanan dari sektor swasta.

f. Peningkatan Koordinasi Antar Lembaga

Kurangnya koordinasi dapat diatasi melalui pembentukan badan koordinasi khusus untuk smart governance. (Anggana Y.P Gani 2020: 29) menyarankan penggunaan platform terintegrasi yang memungkinkan pertukaran data dan informasi antar instansi secara efisien.

g. Pelibatan Masyarakat

Untuk memastikan efektivitas smart governance, penting untuk melibatkan masyarakat dalam proses perancangan dan implementasi. menekankan pentingnya pendekatan partisipatif untuk memastikan layanan yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dengan menerapkan strategi-strategi ini, diharapkan pemerintah daerah dapat secara signifikan meningkatkan peluang keberhasilan implementasi smart governance. Hal ini pada gilirannya akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang lebih efisien dan transparan. Serta dapat memahami berbagai hambatan ini, Pemerintah Kabupaten Pidie dapat mengembangkan strategi yang tepat untuk mengatasinya. Hal ini penting untuk memastikan bahwa implementasi smart governance dapat berjalan dengan efektif dan memberikan manfaat nyata dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Perbandingan Penelitian Terdahulu sebagai berikut:

1. Hasim Taib (2024). Koordinasi Pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Langkat
Penelitian menunjukkan bahwa koordinasi antar pegawai, pembagian tugas, komunikasi, dan sinkronisasi kerja berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada Bagian Protokol

dan Komunikasi Pimpinan. Kendala utama adalah koordinasi lintas unit yang belum optimal.

2. Syuhilla (2024). Kinerja Pegawai Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam Pelayanan Publik di Lingkup Sekretariat Daerah Kota Medan Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai belum optimal berdasarkan indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Faktor sumber daya manusia dan sarana prasarana menjadi kendala utama dalam pelayanan publik.

2. Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam pembuatan penelitian ini adalah metode kualitatif, dimana hasil akhir dari penelitian ini digambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang menunjukkan hasil akhir dari penelitian. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang pencarian data yang berfokus pada pemahaman mendalam mengenai fenomena sosial, perilaku manusia.

Penelitian ini dilakukan di Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Pidie yang beralamat di Jalan Jl. Prof. A. Majid Ibrahim, Cot Teungoh, Kec. Pidie, Kabupaten Pidie, Aceh 24183. Pemilihan lokasi penelitian ini sengaja penulis lakukan di Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Pidie, dikarenakan lokasi yang peneliti pilih merupakan lokasi pada saat peneliti melakukan program praktek lapangan (PPL), dan peneliti melihat belum banyak referensi penelitian yang meneliti terkait pelaksanaan smart governance.

Populasi adalah seluruh objek penelitian yang ditetapkan dalam penelitian ini. Oleh karena itu yang dijadikan populasi 12 (dua belas) orang pegawai Pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah

3. Hadriansyah (2023). Implementasi Peran Protokol dan Komunikasi Pimpinan di Sekretariat Daerah Kota Palangka Raya
Penelitian menyimpulkan bahwa Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan memiliki peran penting dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan melalui fungsi keprotokolan, komunikasi pimpinan, koordinasi, dan pelayanan administrasi. Hambatan yang ditemukan antara lain keterbatasan sumber daya dan koordinasi antar lintas sector.

Kabupaten Pidie yang menjadi objek penelitian ini

Untuk menghimpun data yang dipelukan maka penulis menggunakan alat pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Observasi
- b. Dokumentasi
- c. Wawancara

4. Hasil dan Pembahasan

4.2. Pelaksanaan Smart Governance pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan

Pelaksanaan smart governance pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan merupakan bagian dari upaya pemerintah daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang cerdas, transparan, dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas. Konsep smart governance sendiri merupakan salah satu pilar utama dalam pengembangan smart city yang tidak dapat dipisahkan dari pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Contohnya seperti pemanfaatan teknologi informasi untuk mewujudkan tata kelola persuratan yang terintegrasi, manajemen agenda pimpinan yang real-time, serta pelayanan keprotokolan.

4.3 Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Protocol)

Pelayanan publik berbasis digital atau yang dikenal dengan sistem E-Protocol merupakan salah satu wujud nyata dari transformasi digital yang tengah digalakkan oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Fenomena ini sejalan dengan perkembangan konsep e-government yang telah menjadi agenda global dalam reformasi administrasi publik. e-government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Implementasi E-Protocol di instansi yang menjadi objek penelitian ini mencerminkan upaya nyata untuk beralih dari sistem konvensional berbasis kertas menuju sistem digital yang lebih responsif dan terintegrasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bagian sebelumnya, diperoleh gambaran bahwa pelaksanaan *Smart Governance* pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Pidie telah menunjukkan perkembangan yang positif. Hal ini tercermin dari beberapa indikator yang digunakan dalam penelitian ini, yakni: (1) pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan data dan komunikasi, (2) transparansi dan keterbukaan informasi publik, (3) efisiensi dan efektivitas proses kerja, (4) akuntabilitas dan pertanggungjawaban kinerja, serta (5) partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan. Kelima indikator tersebut dioperasionalisasikan mengacu pada kerangka teori *Smart Governance* mengenai dimensi-dimensi tata kelola cerdas dalam konteks pemerintahan daerah.

Implementasi E-Protocol juga memiliki implikasi positif terhadap pengurangan biaya operasional dan peningkatan produktivitas aparatur. Hasil

observasi di lapangan menunjukkan bahwa penggunaan sistem digital telah berhasil mengurangi konsumsi kertas secara signifikan, yang tidak hanya berdampak pada efisiensi anggaran tetapi juga berkontribusi pada upaya pelestarian lingkungan. Hal ini senada dengan konsep *green government* yang semakin banyak diadopsi oleh pemerintahan modern. Selain itu, sistem E-Protocol memungkinkan pemantauan dan pelacakan dokumen secara akurat, sehingga risiko kehilangan atau kerusakan dokumen penting dapat diminimalkan. Inovasi dalam pelayanan publik merupakan keharusan di era globalisasi sebagai respons terhadap tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap kualitas layanan pemerintah.

4.4 Transparansi dan Akuntabilitas Komunikasi Pimpinan

Transparansi dan akuntabilitas merupakan dua pilar utama dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Konsep ini pertama kali dipopulerkan oleh United Nations Development Programme (UNDP) pada tahun 1997, yang menegaskan bahwa transparansi mensyaratkan informasi yang bebas mengalir dan dapat diakses langsung oleh masyarakat yang berkepentingan. mengenai komunikasi pimpinan, transparansi berarti keterbukaan dalam menyampaikan kebijakan, program, dan capaian kinerja kepada seluruh pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal organisasi. Penelitian ini menemukan bahwa transformasi digital yang diterapkan melalui sistem E-Protocol secara langsung mendukung peningkatan transparansi komunikasi pimpinan di instansi yang diteliti.

Akuntabilitas komunikasi pimpinan dalam penelitian ini diukur melalui sejauh mana pimpinan dapat mempertanggungjawabkan setiap keputusan dan kebijakan yang diambil kepada bawahan, atasan, maupun

masyarakat luas. Temuan lapangan menunjukkan bahwa rekam jejak digital yang dihasilkan oleh sistem E-Protocol telah menciptakan mekanisme pertanggungjawaban yang lebih kuat dibandingkan dengan sistem manual. Setiap disposisi, persetujuan, dan keputusan yang dibuat oleh pimpinan tercatat secara otomatis dalam sistem, lengkap dengan stempel waktu dan identitas pengguna yang melakukannya. Mekanisme ini sejalan dengan prinsip akuntabilitas yang dikemukakan oleh, yakni kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya. Lebih jauh, transparansi komunikasi pimpinan juga terwujud dalam keterbukaan informasi publik yang semakin mudah diakses oleh masyarakat melalui berbagai platform digital. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik mengamanatkan setiap badan publik untuk menyediakan, memberikan, dan menerbitkan informasi publik yang berada di bawah kewenangannya kepada pemohon informasi publik.

Dalam konteks ini, digitalisasi sistem protokol dan komunikasi pimpinan menjadi sarana yang efektif untuk memenuhi kewajiban tersebut. Penelitian ini menemukan bahwa sebagian besar informasi tentang agenda pimpinan, keputusan rapat, dan kebijakan strategis kini telah dipublikasikan secara proaktif melalui website resmi dan media sosial instansi, yang memungkinkan masyarakat untuk memantau kinerja dan aktivitas pemerintahan secara langsung.

Namun demikian, terdapat catatan kritis yang perlu diperhatikan berkaitan dengan implementasi transparansi dan akuntabilitas dalam komunikasi digital pimpinan. Keterbukaan informasi harus

diimbangi dengan perlindungan terhadap informasi yang bersifat rahasia negara dan data pribadi aparatur sesuai dengan regulasi yang berlaku. Fenomena information overload juga menjadi tantangan tersendiri, di mana banjir informasi digital justru dapat mengurangi kualitas komunikasi apabila tidak dikelola dengan baik. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah kebijakan manajemen informasi yang komprehensif dan kapasitas literasi digital yang memadai dari seluruh aparatur agar transparansi dan akuntabilitas komunikasi pimpinan dapat terwujud secara optimal dan berkelanjutan.

4.5 Responsivitas Birokrasi

Responsivitas birokrasi merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan publik dalam model SERVQUAL mendefinisikan responsiveness sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Dalam konteks pelayanan publik, responsivitas birokrasi diartikan sebagai kemampuan aparatur pemerintah untuk mengenali dan merespons kebutuhan, aspirasi, serta permasalahan masyarakat secara cepat, tepat, dan proporsional.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa digitalisasi proses administrasi melalui sistem E-Protocol telah memberikan kontribusi positif yang signifikan terhadap peningkatan responsivitas birokrasi di instansi yang diteliti, kemampuan instansi pemerintah khususnya dalam lingkaran birokrasi Sekretariat Daerah Kabupaten Pidie bidang protokol dan komunikasi pimpinan dalam mengidentifikasi kebutuhan pimpinan daerah, menyusun prioritas pelayanan, serta merespons keluhan dan aspirasi dengan cepat, tepat, dan sesuai peraturan. Ini menjadi indikator utama keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), Birokrasi yang responsif mampu memangkas jarak antara pemerintah dan warga, mencegah

terjadinya penumpukan masalah, dan meningkatkan kepercayaan publik (public trust) terhadap kinerja pemerintah daerah. Sebaliknya, birokrasi yang lambat dan kaku sering kali memicu inefisiensi dan kekecewaan

Berikut ini tanggapan dari Kabag. Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Pidie yang telah dilakukan wawancara pada tanggal 2 Juni 2026 dengan Bapak Fahmi, S. STP, M. Si:

Pada dasarnya penerapan smart governance khusus pada bagian prokopim sudah mengikuti standar pelayanan yang baik, baik secara teknis maupun secara administrasi. Sedangkan pelaksanaannya sudah kita jalankan dan realisasikan secara bertahap sejak tahun 2023 dengan sistem pemerintah berbasis elektronik (SPBE) dan di tahun ini 2026 kita juga memperluas dalam bentuk aplikasi layanan. Terkait hambatan anggaran bagi kami di Prokopim kurang memadai dalam pelaksanaan smart governance, selain itu kami dari bidang Prokopim memang ada beberapa pegawai yang belum beradaptasi dengan teknologi, karena berdasarkan jenjang pendidikan yang berbeda-beda, maka kami dalam merespon perihal tersebut juga melaksanakan pelatihan seperti workshop, dan untuk hambatan jaringan kami juga menjadi hambatan apabila koneksi jaringan mengalami gangguan secara tiba-tiba, akan tetapi ini kecil kemungkinan dan bisa diatasi.

Staf protokoler pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pidie berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 15 Juni 2026 dengan ibu Rosmiati, SE menyatakan bahwa Untuk saat ini kami di prokopim telah memiliki informasi platform untuk mempermudah akses informasi kegiatan pimpinan daerah salah satunya dengan media sosial resmi berupa Instagram, Facebook dan Web. Jadi masyarakat secara luas dapat mengakses

setiap informasi dan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh pimpinan daerah begitu juga ada berita-berita yang khusus untuk internal. Terkait dengan peningkatan kompetensi ASN pemerintah Kabupaten Pidie secara umum mewajibkan pengembangan dengan pelatihan secara berskala begitu juga untuk bagian ASN di prokopim secara khusus ada seperti pelatihan keprotokolan dan pengadministrasian.

Selain itu yang menjadi hambatan di bidang kami saat ini seperti anggaran yang kurang mencukupi.

Berdasarkan tanggapan dari Ibu Romiati, SE diketahui bahwa posisi protokoler merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen pemerintah, sebagai profesi seorang protokoler harus mempunyai seni berkomunikasi dengan publik, menyatukan, membangun, saling pengertian menghindari kesalah pahaman dan mengatur agenda Bupati agar tidak berbenturan satu sama lain. Banyak kegiatan protokoler dalam mengatur agenda pemerintah Kabupaten Pidie diantaranya, Secara teknis protokoler memiliki seni berkomunikasi seperti dalam merencanakan, dan mengatur agenda.

Tentu ini terkait transformasi informasi yang disajikan oleh bidang protocol dan komunikasi pimpinan harus berbasis data dan teknologi, secara khusus, saya memang jarang kebagian ini, tapi dari literasi yang kita baca melalui media sosial, terus ada peningkatan dan ini penting dilakukan prokopim secara kelembagaan dalam penyajian informasi Untuk saran, penempatan pegawai di bagian harus sesuai disiplin ilmu yang dibutuhkan

Bapak Khaidir menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi Smart Governance tidak hanya diukur dari ketersediaan teknologi informasi, tetapi juga dari kesiapan sumber daya manusia, komitmen organisasi, dukungan kebijakan,

serta partisipasi masyarakat. Penggunaan aplikasi digital, media sosial pemerintah, website resmi, dan sistem informasi pelayanan publik harus didukung oleh kemampuan aparatur dalam mengelola teknologi tersebut secara profesional dan berkelanjutan.

Kendati demikian, terdapat sejumlah faktor penghambat yang masih perlu diatasi agar responsivitas birokrasi dapat ditingkatkan secara berkelanjutan. Pertama, budaya organisasi birokrasi yang cenderung kaku dan hirarkis masih menjadi penghalang bagi terwujudnya responsivitas yang optimal. Perubahan teknologi semata tidak cukup apabila tidak diikuti oleh perubahan mindset dan kultur aparatur yang lebih berorientasi pada pelayanan. Kedua, kesenjangan digital antara aparatur dan masyarakat yang masih cukup lebar, terutama di kalangan kelompok rentan seperti lansia dan masyarakat di daerah terpencil, perlu menjadi perhatian serius agar digitalisasi tidak justru menciptakan eksklusivitas layanan. Ketiga, aspek keamanan siber dan perlindungan data juga harus menjadi prioritas dalam pengembangan sistem digital pemerintahan, mengingat ancaman kejahatan siber yang semakin kompleks di era digital ini. Oleh karena itu, pendekatan yang holistik dan inklusif mutlak diperlukan dalam upaya peningkatan

4.7 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Smart Governance

Implementasi smart governance dalam rangka peningkatan pelayanan publik tidak terlepas dari berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat prosesnya. Pemahaman yang komprehensif terhadap faktor-faktor ini sangat penting bagi pemerintah daerah dalam merumuskan strategi yang tepat untuk mengoptimalkan penerapan smart governance di wilayahnya. Berdasarkan analisis data lapangan, ditemukan sejumlah faktor kunci yang mempengaruhi

responsivitas birokrasi melalui transformasi digital.

4.6 Peningkatan Pelayanan Publik melalui Smart Governance

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan smart governance memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Dampak tersebut dapat diukur melalui beberapa indikator, antara lain efisiensi waktu pelayanan, kemudahan akses layanan, tingkat kepuasan masyarakat, serta berkurangnya potensi praktik korupsi dalam proses administrasi.

Pada dimensi efisiensi waktu, data lapangan menunjukkan adanya penurunan rata-rata waktu penyelesaian layanan administrasi yang cukup signifikan setelah penerapan sistem digital. Sebelum digitalisasi, pengurusan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan akta kelahiran membutuhkan waktu rata-rata lima hingga tujuh hari kerja. Namun setelah implementasi sistem digital, waktu penyelesaian layanan tersebut berhasil dipangkas menjadi satu hingga dua hari kerja saja. Hal ini dikarenakan proses verifikasi data, validasi berkas, dan penerbitan dokumen dapat dilakukan secara elektronik tanpa memerlukan kehadiran fisik pemohon di setiap tahap prosesnya.

keberhasilan implementasi smart governance dalam konteks penelitian ini.

Faktor-faktor pendukung implementasi smart governance meliputi komitmen politik yang kuat dari pimpinan daerah, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai, serta adanya regulasi dan kebijakan yang mendukung transformasi digital dalam pemerintahan. Komitmen politik merupakan faktor yang paling determinan, karena tanpa dukungan dan kepemimpinan yang kuat dari kepala daerah, program digitalisasi layanan publik sulit untuk dijalankan secara konsisten dan

berkelanjutan. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menekankan bahwa faktor kepemimpinan merupakan prasyarat utama keberhasilan *e-government* di negara berkembang..

4.7.2 Faktor Penghambat (Anggaran, Budaya Kerja, Jaringan)

Di samping faktor-faktor pendukung yang telah diuraikan, penelitian ini juga mengidentifikasi sejumlah faktor yang menghambat proses implementasi transformasi digital. Faktor-faktor penghambat ini perlu dipahami secara mendalam agar organisasi dapat merumuskan strategi mitigasi yang tepat sehingga proses transformasi dapat berjalan lebih lancar dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tiga faktor penghambat utama yang ditemukan dalam penelitian ini adalah keterbatasan anggaran, budaya kerja yang belum mendukung, serta keterbatasan jaringan komunikasi.

a. Anggaran

Keterbatasan anggaran merupakan salah satu hambatan paling nyata yang dihadapi oleh organisasi dalam menjalankan program transformasi digital termasuk bidang Prokopim. Karena untuk mengimplementasi transformasi digital memerlukan investasi yang tidak sedikit, mulai dari pengadaan perangkat keras dan lunak, biaya lisensi platform digital, hingga anggaran pelatihan SDM. Ketika alokasi anggaran yang tersedia tidak mencukupi, banyak program dan inisiatif digital yang terpaksa ditunda, dikurangi cakupannya, atau bahkan dibatalkan sama sekali.

b. Budaya Kerja

Faktor penghambat kedua yang tidak kalah signifikan adalah budaya kerja yang belum sepenuhnya mendukung transformasi digital. Budaya kerja yang dimaksud mencakup sikap, nilai, kebiasaan, dan cara berpikir pegawai dalam menghadapi perubahan, khususnya perubahan yang berkaitan dengan adopsi teknologi baru dan ini terkait adaptasi yang

belum maksimal dikarenakan ada pendidikan pegawai yang tidak sesuai dengan bidang kerja.

c. Jaringan

Faktor penghambat ketiga yang teridentifikasi dalam penelitian ini adalah keterbatasan infrastruktur jaringan komunikasi. Keandalan dan kecepatan jaringan internet merupakan tulang punggung bagi operasional sistem digital. Tanpa konektivitas yang stabil dan memadai, seluruh layanan dan aplikasi digital tidak akan dapat berfungsi secara optimal, sehingga mengganggu produktivitas dan kepercayaan pengguna terhadap sistem baru yang diimplementasikan. koneksi jaringan mengalami gangguan secara tiba-tiba, akan tetapi ini kecil kemungkinan dan bisa diatasi dengan cepat

Dengan demikian, ketiga faktor penghambat yang telah diuraikan di atas, yakni keterbatasan anggaran, budaya kerja yang belum mendukung, dan keterbatasan jaringan, merupakan tantangan yang saling berkaitan dan perlu diatasi secara holistik. Pendekatan yang terfragmentasi dan hanya mengatasi satu faktor tanpa mempertimbangkan faktor lainnya berisiko menghasilkan solusi yang tidak berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan strategi transformasi digital yang komprehensif dan terintegrasi, yang mampu secara simultan mengelola seluruh faktor penghambat tersebut sambil terus mengoptimalkan faktor-faktor pendukung yang telah ada.

5. Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pelaksanaan Smart Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Pidie, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan.

Meskipun banyak kemajuan yang telah dicapai, penerapan Smart Governance masih terkendala oleh keterbatasan infrastruktur teknologi di

beberapa wilayah. Selain itu, kurangnya pemahaman dan keterampilan sumber daya manusia dalam memanfaatkan sistem digital menjadi hambatan yang perlu diatasi agar penerapan Smart Governance dapat berjalan dengan optimal.

Pelaksanaan Smart Governance pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Pidie telah memberikan dampak yang positif terhadap pelayanan publik, meskipun masih ada tantangan yang perlu diatasi. Dengan perbaikan infrastruktur, peningkatan kualitas SDM, dan penguatan partisipasi masyarakat, penerapan Smart Governance dapat lebih maksimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa depan. Partisipasi Masyarakat dalam Pengambilan Keputusan

Saran berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis menyampaikan beberapa saran.

Pelaksanaan Smart Governance memerlukan kolaborasi yang baik antara berbagai instansi pemerintah baik di tingkat daerah maupun pusat. Oleh karena itu, untuk mencapai hasil yang optimal, disarankan agar ada sinergi lebih lanjut antara Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah dengan instansi terkait lainnya dalam hal penerapan teknologi. Sistem informasi yang digunakan dalam *Smart Governance* perlu diperbaharui secara berkala agar tetap relevan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, disarankan agar aplikasi atau sistem informasi yang digunakan untuk mengelola protokol dan komunikasi pimpinan diperbarui dan dioptimalkan untuk mendukung kelancaran administrasi dan layanan publik.

Menyelenggarakan pelatihan dan workshop secara rutin untuk meningkatkan kompetensi pegawai dalam menggunakan sistem informasi dan teknologi yang diterapkan dalam Smart Governance. Membangun program sertifikasi keterampilan digital bagi

pegawai di bidang administrasi pemerintahan dan protokol, sehingga mereka lebih siap dalam menghadapi tantangan digitalisasi.

Daftar Pustaka

A. Buku

- Budi Ari dkk, (2023). Responsif Pelaksanaan Smart City Governance. Yogyakarta: Andi Offset.
- Djunaedi dkk (2024). Metode Penelitian Administrasi. Bandung: YPAD.
- Dwiyanto, A. (2020). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah, (2021), Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrajit, R. E. (2020). Smart City Governance: Konsep dan Implementasi di Era Digital. Yogyakarta: Andi Offset.
- Jefkins di sempurnakan Oleh Danel Yadin, (2022). Public Relations Edisikelima, Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama
- Kriyantono, R.dkk (2022). Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif (9th ed.). Jakarta: Prenadamedia Group.
- Murdiyanto, E. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif). In Yogyakarta Press.
- Nugroho, (2021). Manajemen Waktu: Filosofi, Teori, Implementasi. Rajawali Pers.
- Rira Nuradhawati. (2024), Menggali Kualitas Pelayanan Publik Di Lembaga Pemerintahan, Bandung, Alfabeta.
- Sapto Haryoko dkk (2020), Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis), Makasar: Madani Berkah Abadi
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Tjetjep Rohindi Rohidi. (2021), Analisis Data Kualitatif (Konsep Metode Baru) Jakarta: STISI Press

Widodo, N. (2023). Pengembangan E-Government: Menuju Smart Governance. Jakarta: Penerbit Indeks.

B. Jurnal

Angguna, Y. P., Gani, A. Y. A., & Sarwono. (2020). Upaya Pengembangan E-Government dalam Pelayanan Publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang. JPSI (Journal of Public Sector Innovations).

Eko Budi Santoso dkk, Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja Volume 46, No. 2, Oktober 2020: 317 - 334 p-ISSN: 0216-4019 e-ISSN: 2614-025X DOI: 10.33701/jipwp.v46i2.1400 Terbit Tanggal 30 Oktober 2020 SMART GOVERNMENT DALAM RANGKA MEWUJUDKAN SMART CITY DI KOTA BANDUNG

Nurdin, (2023). Partisipasi Masyarakat Menuju Go Pelayanan. Prima Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik.

Pratama, A. B. (2021). Implementasi E-Government dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Disrupsi Teknologi. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Jakarta: Sekretariat Negara.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Jakarta: Sekretariat Negara.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kapmen PAN) Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pergub Aceh Nomor 1 Tahun 2023: Mengatur tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi pada Pemerintah Aceh.

Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2008 mengatur tentang Pelayanan Publik di Provinsi Aceh.

Peraturan Bupati Pidie Nomor 38 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Pidie

D. Sumber Tabel

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu

Tabel 4.1 Bagian Staf Prokopim Sekdakab Pidie , Sumber data : Prokopim Kabupaten Pidie Januari 2026

Tabel 4.2 Klasifikasi Pendidikan Staf pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, Sumber Data : Dokumentasi Profil pada Prokopim Sekdakab Pidie

Tabel 4.3 Jumlah Staf pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, Sumber Data : Dokumentasi Profil pada Prokopim Sekdakab Pidie