

# Ironi Tata Kelola Kelurahan Pakulonan Barat Kabupaten Tangerang di Tengah *Smart City*

Alivianisa Arfa Darozah<sup>1\*</sup>, Thita Moralitha Mazya<sup>2</sup>, Irvan Arif Kurniawan<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ironi tata kelola Kelurahan Pakulonan Barat Tangerang di Tengah *Smart City*. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif, dengan pendekatan deskriptif. Dalam penelitian ini menguraikan secara rinci mengenai tata kelola pemerintahan terhadap peningkatan pelayanan publik di Kelurahan Pakulonan Barat Kelapa Dua. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara keseluruhan tata kelola pemerintahan di Kelurahan Pakulonan Barat itu belum optimal, karena belum menerapkan prinsip utama good governance teori United Nation Development Programme (UNDP) (1997), yaitu Akuntabilitas, Transparansi, Keterbukaan, dan Aturan hukum. Hal tersebut dilihat dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahannya belum terkoneksi secara digital, dimana masih menggunakan pelayanan secara manual dan pelayanan publiknya belum tersedia secara online. Sehingga Belum mengindikasikan nilai-nilai yang tertuang dalam prinsip utama good governance. Sehingga disebabkan diantaranya, oleh belum maksimalnya kapasitas sumber daya perangkat pemerintah sebagai penyelenggara.

**Kata Kunci :** Tata kelola, Pelayanan Publik, Pemerintahan, Good Governance

DOI:

<https://doi.org/10.47134/villages.v6i1.192>

\*Correspondence: Alivianisa Arfa Darozah

Email: [2001010084@students.ac.id](mailto:2001010084@students.ac.id)

Received: 19-01-2025

Accepted: 24-02-2025

Published: 25-03-2025

**Copyright:** © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstract:** *The study aims to find out the irony of the governance of Pakulonan Barat Tangerang Urban Village in the Middle of Smart City. The research method used in this research is a qualitative method, with a descriptive approach. This research describes in detail about governance in improving public services in Pakulonan Barat Kelapa Dua Urban Village. The results showed that overall governance in Pakulonan Barat Urban Village was not optimal, because it had not implemented the main principles of good governance of the United Nations Development Program (UNDP) theory (1997), namely Accountability, Transparency, Openness, and Rule of law. This is seen in the implementation of governance that has not been digitally connected, where it still uses manual services and public services are not yet available online. So that it has not indicated the values contained in the main principles of good governance. So that it is caused, among others, by not maximizing the resource capacity of government officials as organizers.*

**Keywords:** *Governance; Public Service; Government; Good Governance.*

## Pendahuluan

Upaya untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik, pengelolaan otoritas harus mengikuti standar etika dan efisiensi yang tinggi. Kualitas pelayanan kepada publik tidak hanya bergantung pada sikap etis pengelola, tetapi juga pada kualitas proses

layanan yang harus nyaman, responsif, akurat, dan biaya yang wajar. Dalam mewujudkan *good governance*, otoritas kelurahan harus mampu mengantisipasi berbagai aspek yang bisa mempengaruhi pelayanan publik, seperti peluang, ancaman, dan potensi gangguan di era informasi saat ini (Istambul, 2019). Pengelolaan otoritas juga harus peka terhadap kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna utama layanan pemerintah. Selain itu, pemerintah kelurahan perlu memperkuat inisiatif, perencanaan, pelaksanaan, serta pengawasan kinerja untuk mencapai standar pemerintahan yang baik. Dalam hal ini, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat penting, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012, yang berfungsi sebagai pedoman kerja untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik (Rindengan, 2016).

Tata kelola yang baik menjadi kunci utama dalam implementasi konsep tersebut. Menurut Widiyastuti pemerintah daerah perlu mengelola tiga komponen utama dalam Smart City: institusi, teknologi, dan manusia, untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Widiyastuti, 2019). Hal ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa transparansi, partisipasi masyarakat, dan penggunaan TIK adalah elemen penting dalam menciptakan tata kelola yang efektif (Rahmatullah, 2021)(Eniyati et al., 2017). Dengan begitu adanya pendapat menurut *United Nation Development Programme* (UNDP) (1997) dalam (Tryara Yulia Banobe, 2023) dimana aspek prinsip tata kelola mencerminkan landasan fundamental untuk mengendalikan kemampuan serta menyampaikan fasilitas yang bermanfaat untuk warga. Terdapat 4 prinsip utama *good governance* yaitu akuntabilitas (*accountability*), transparansi (*transparency*), keterbukaan (*openness*), dan aturan hukum (*rule of law*). Sehingga bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang bermanfaat secara sosial juga dapat diterima dalam membentuk kelanjutan yang menguntungkan dan berkelanjutan. Dan juga untuk mewujudkan sektor publik yang efektif, transparan dan berorientasi pada kepentingan masyarakat, memperkuat kesetaraan antar masyarakat, dan mewujudkan pelayanan dan manajemen publik yang baik dalam masyarakat, dengan tidak melupakan integritas dan prosedur yang demokratis (Lim, 2021).

*Smart city* dan *e-government* memiliki hubungan yang erat, karena keduanya berfokus pada peningkatan kualitas hidup masyarakat melalui teknologi. *Smart city* memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mengelola berbagai aspek, termasuk infrastruktur, transportasi, energi, dan layanan publik. Di sisi lain, *e-government* menggunakan TIK untuk meningkatkan pelayanan pemerintahan kepada masyarakat. Kedua konsep ini juga mendorong partisipasi aktif warga, *smart city* melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan melalui aplikasi dan platform digital, sementara *e-government* menyediakan saluran bagi warga untuk menyampaikan pendapat atau keluhan. Partisipasi masyarakat juga merupakan faktor krusial dalam

keberhasilan *smart city*. Menekankan bahwa keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan dan penggunaan aplikasi *smart city* dapat meningkatkan efektivitas layanan publik (Khristianto et al., 2024). Dalam konteks ini, penting bagi pemerintah daerah untuk membangun saluran komunikasi yang efektif dan menyediakan platform bagi masyarakat untuk berkontribusi dalam proses pengambilan keputusan.

Oleh karena itu kedudukan penyelenggaraan kelurahan merupakan bagian dari pemerintahan daerah dan berperan sebagai garda depan pemerintahan untuk mencukupi keinginan serta kebebasan semua masyarakat (Hirtranusi, 2019). Pada pelaksanaan tugasnya, kelurahan mempunyai berbagai lembaga pengelola seperti pengelolaan menyeluruh, pengelolaan kependudukan, pengelolaan keuangan, pengelolaan pembangunan dan pengelolaan lainnya (Syaputra, 2021). Kelurahan Pakulonan Barat merupakan kelurahan yang berada di Kecamatan Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten (Abdullah, 2023). Yang memiliki potensi dan tantangan tersendiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Perkembangan zaman dan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi menuntut adanya tata kelola pemerintahan yang baik. Tata kelola yang baik dapat mempengaruhi efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi. Maka, kajian tata kelola serta peningkatan pelayanan administrasi di Kecamatan Pakulonan Barat memiliki arti praktis yang kuat. Hingga saat ini, masih terdapat permasalahan pada tata kelola dan pelayanan publik di Kelurahan Pakulonan Barat.

Dimana hal tersebut terlihat dalam Google reviews yang terdapat pada website Kelurahan Pakulonan Barat (diakses pada 19 April 2024) yang ditemukan keluhan-keluhan masyarakat mengenai; 1)oknum aparatur pemerintah yang melakukan tindakan mal-administrasi dalam pelayanan pembuatan surat domisili, 2)terbatasnya mutu kemampuan aparatur, juga 3)terkait etika dalam pelayanan administrasi. Selain itu, terdapat belum memiliki sistem digitalisasi, yang dimana diketahui Kelurahan Pakulonan Barat ini berada di lingkungan perumahan Gading Serpong sehingga Kelurahan ini dapat dikatakan berkembang cepat terutama dalam bidang prekonomian dan kependudukan tetapi masih menggunakan sistem manual disetiap pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Pakulonan Barat. Oleh karenanya penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memahami **“Ironi Tata Kelola Kelurahan Pakulonan Barat Kabupaten Tangerang di Tengah *Smart City*”**. Serta diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam menyediakan rekomendasi dan solusi yang dapat diterapkan oleh pemerintah kelurahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Pakulonan Barat.

## Metode

Pemahaman konsep paradigma relevan dengan perkembangan penelitian dan ilmu pengetahuan (Thontowi, 2012). Pada penelitian yang diteliti ini, menggunakan paradigma

post-positivisme, yang dimana penelitian ini mengadopsi cara berpikir subjektif. Menurut (Sugiyono, 2014) metode penelitian adalah pendekatan ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan tujuan dan manfaat tertentu. Metode ini berhubungan erat dengan prosedur, teknik, alat, dan desain penelitian yang diterapkan. Desain penelitian harus selaras dengan metode yang dipilih, dan prosedur, teknik, serta alat yang digunakan harus sesuai dengan metode penelitian yang telah ditentukan. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif, dengan pendekatan deskriptif. Sehingga Penelitian ini dikategorikan sebagai kualitatif karena bertujuan untuk menjelaskan objek yang relevan dengan fenomena atau masalah yang ada. Penelitian ini memberikan penjelasan mendetail mengenai tata kelola pemerintahan terhadap peningkatan pelayanan publik di Kelurahan Pakulonan Barat Kelapa Dua (Krewer, 2021).

### **Hasil dan Pembahasan**

Menurut (Susila Wibawa, 2019) tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) ialah praktik hukum dan politik yang menegakkan pengendalian fiskal, menghindari kesalahan alokasi sumber daya investasi, mencegah korupsi dalam politik dan administrasi, dan menerapkan administrasi pembangunan yang sehat dan akuntabel sejalan dengan prinsip-prinsip pasar yang demokratis dan efisien. Dalam mencapai tata kelola pemerintahan yang baik, sektor publik, industri swasta, dan warga negara harus berkolaborasi.

Dalam penelitian ini dilihat bagaimana penerapan Tata Kelola Pemerintahan terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kelurahan Pakulonan Barat Kabupaten Tangerang. Adapun aspek tata kelola yang akan dinilai meliputi: (1) Akuntabilitas (*accountability*), (2) Transparansi (*transparency*), (3) Keterbukaan (*openness*), dan (4) Aturan hukum (*rule of law*). Aspek penilaian ini dikutip dari *United Nation Development Programme* (UNDP) (1997). Berikut adalah hasil penelitiannya:

#### **1. Akuntabilitas (*Accountability*)**

Menurut (Sedarmayanti, 2012) Akuntabilitas mengacu pada kewajiban aparatur pemerintah untuk bertanggung jawab dan menjelaskan segala tindakan serta kebijakan yang mereka tetapkan. Hasil temuan di lapangan secara keseluruhan memperlihatkan bahwa pada dasarnya sistem pertanggung jawaban di pemerintahan kelurahan sudah terkelola dengan sistematis sesuai Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 30 Tahun 2018. Peraturan ini mengatur tentang kegiatan pembangunan sarana dan prasarana kelurahan serta pemberdayaan masyarakat di kelurahan. Dalam peraturan ini, pejabat penatausahaan keuangan pembantu di kelurahan harus melaksanakan pertanggung jawaban kegiatan pembangunan dengan akuntabel. Akan

tetapi sangat disayangkan bila pertanggung jawaban dan pelaporan itu masih bersifat manual, belum bisa dibuat secara digital sehingga tidak bisa diakses oleh masyarakat.

2. Tranparansi (*Transparency*)

Menurut Mardiasmo (2000) berpendapat bahwa transparansi adalah kebebasan untuk memahami aktivitas politik dan ekonomi pemerintah serta keputusan-keputusannya. Dalam konteks penelitian ini dilihat aspek transparansi dari keterbukaan informasi dan penganggaran (APBDES/KEL). Berdasarkan temuan, bahwa terkait penyampaian informasi publik kelurahan hanya di lakukan melalui media sosial , dan kurang informatif terkait pelaporan anggaran yang telah digunakan. Hal ini dialami oleh peneliti ketika menanyakan terkait data dan informasi seperti: Profil Kelurahan, Pelaporan Anggaran, serta Laporan Pertanggung Jawaban Kelurahan yang tidak diberikan secara transparan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa transparansi penyelenggaraan tata kelola pemerintahan di Kelurahan Pakulonan Barat belum cukup memenuhi aspek transparansi sebagaimana di maksud oleh UNDP. Para pejabat pemerintahan Kelurahan setempat masih bersifat tradisional dan sepertinya belum memahami (Undang-Undang Tentang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun, 2008) Demikian juga proses tranparansi itu tidak terdokumentasi secara digital sehingga masyarakat tidak mengetahui sejauh mana proses transparansi yang dilakukan Kelurahan Pakulonan Barat tersebut.

3. Keterbukaan (*Openness*)

Menurut Andi Ni'mah Sulfiani (2021) Keterbukaan berarti bahwa orang dapat kritik dan menanggapi pemerintah yang tidak transparan. Indikator ini menunjukkan bagaimana pemerintah, atau khususnya pihak Kelurahan Pakulonan Barat, ingin membuka atau memberikan kesempatan kepada masyarakat atau peserta untuk memberikan masukan, kritik, saran, dan pendapat mereka sendiri tentang organisasi yang dianggap transparan. Dalam konteks penelitian ini dilihat aspek keterbukaan terkait kebebasan berpendapat, dan kemudahan akses layanan publik di Kelurahan Pakulonan Barat. Berdasarkan hasil temuan di lapangan diketahui keterbukaan penyelenggaraan tata kelola pemerintahan di Pakulonan Barat sudah dilaksanakan dengan baik seperti, menjalankan kebebasan berpendapat melalui Musyawarah Rencana Pembangunan (MUSRENBANG) yang rutin dilakukan setiap tahunnya, sehingga masyarakat bisa ikut andil dalam setiap proses perencanaan tersebut. Akan tetapi dalam hal mengakses layanan publiknya masih belum optimal. Hal ini dikarenakan Kelurahan Pakulonan Barat yang masih menggunakan sistem manual disetiap pelayanan yang disediakan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keterbukaan penyelenggaraan tata kelola pemerintahan di Kelurahan Pakulonan Barat dinilai belum cukup optimal karena masih adanya aspek yang belum terpenuhi seperti kemudahan akses layanan publik di Kelurahan Pakulonan Barat yang masih menggunakan sistem manual disetiap pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Pakulonan Barat. Padahal jika dilihat dari lingkungan nya Kelurahan ini meliputi perumahan Gading Serpong, Paramount yang dimana Kelurahan ini dapat dikatakan berkembang cepat terutama dalam bidang teknologi dan layanan informasi yang harusnya sudah bisa *online*.

#### 4. Aturan Hukum (*Rule Of Law*)

Menurut Riantiarno & Azlina, (2011) *Rule of Law* atau yang dimaksud dengan aturan hukum adalah pelaksanaan kekuasaan harus mematuhi peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan hasil penelitian dalam aspek ini menemukan bahwa aturan hukum terkait dengan kesetaraan di muka hukum, dan keadilan di Kelurahan Pakulonan Barat sudah sesuai dengan ketentuan aturan. Pemerintah Kelurahan tidak pilih kasih dan tidak membeda-bedakan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal ini, sudah sesuai dengan (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2009) dimana pemerintah harus mendahulukan kepentingan umum diatas kepentingan pribadi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam prinsip aturan hukum ini sudah cukup optimal. Namun, Pemerintah Kelurahan Pakulonan Barat tetap harus memperhatikan, mengetahui, dan memenuhi keinginan masyarakat. Ini berkaitan tidak hanya dengan kebutuhan pemerintah, tetapi juga apa yang diinginkan dan diperlukan oleh masyarakat. Apabila pemerintah kelurahan melayani masyarakat berdasarkan jika hukum yang berlaku diterapkan dengan baik, masyarakat akan tetap mempercayai keputusan yang diambil oleh pemerintah kelurahan.

### **Upaya Kelurahan Pakulonan Barat dalam menghadapi Hambatan pada Penyelenggaraan Tata Kelola Pemerintahan terhadap Pelayanan Publik di tengah *Smart City*.**

Tata Kelola Pemerintahan pada Peningkatan Pelayanan Publik di Kelurahan Pakulonan Barat Kabupaten Tangerang menunjukkan hasil masih kurang optimal. Hal tersebut dikarenakan terdapat beberapa hambatan yang harus diperhatikan sebagai berikut:

#### 1. Keterlambatan Penggunaan Teknologi

Pada penyelenggaraan tata kelola pemerintahan di Kelurahan Pakulonan Barat dalam menghadapi hambatan untuk meningkatkan pelayanan publik adalah kemampuan untuk

menggunakan sistem informasi manajemen atau perangkat lunak keuangan yang dapat meningkatkan ketepatan dan efisiensi dalam pengelolaan data, dapat menjadi hambatan jika seseorang tidak memahami atau tidak memiliki keterampilan teknis yang diperlukan (Bertot et al., 2010). Hal ini disebabkan oleh pengembangan diri yang kurang aktif. Dimana pegawai yang kompeten selalu berusaha untuk memperbaiki keterampilan mereka dengan mengikuti seminar atau pelatihan. Kurangnya keinginan untuk berkembang dapat menunjukkan bahwa mereka hanya pasrah terhadap keadaan, sehingga mereka akan menerima konsekuensi dari pemutusan hubungan kerja. Upaya dalam hambatan keterlambatan penggunaan teknologi disini pegawai akan selalu berusaha untuk memperbaiki keterampilan mereka dengan mengikuti seminar atau pelatihan.

## 2. Resistensi Birokrasi

Pada penerapan tata kelola pemerinatahan di Kelurahan Pakulonan Barat mendapati bahwa birokrasi yang sudah ada dalam struktur pemerintah yang lebih tinggi, seperti pemerintah kelurahan, masih terdapat kebiasaan yang sulit diubah, dengan beberapa perangkat kelurahan yang menolak perubahan karena khawatir akan mengancam kekuasaan atau kondisi saat ini dari aparat kelurahan. Hal tersebut, juga terkadang muncul ketika ada tuntutan perubahan ke arah yang lebih akuntabel. Resistensi dari birokrasi Kelurahan Pakulonan Barat sudah berupaya meningkatkan keterampilan dan kemampuan perangkat kelurahan melalui pelatihan. Pemerintah kelurahan Pakulonan Barat telah meningkatkan kapasitas dan kemampuan staf pemerintah kelurahan melalui pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan mandiri. Mungkin untuk mendorong kelurahan Pakulonan Barat untuk menjadi mandiri dengan mengoptimalkan semua sumber dayanya, termasuk aparat pemerintahannya. Selain itu, meningkatkan pada pembinaan kesadaran akan pentingnya tata kelola pemerintahan yang efektif terletak pada peningkatan kesadaran pegawai (Burnes, 1996). Dengan meningkatkan pemahaman pegawai, pemerintah kelurahan dapat merancang rencana yang lebih baik untuk mencapai tujuan akuntabilitas dan transparansi di tingkat kelurahan.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Tata Kelola Pemerintah Kelurahan Pakulonan Barat masih diselenggarakan secara manual, dimana infrastrukturnya belum terkoneksi secara digital. Sehingga, penyelenggaraan tata kelola pemerintahannya tertinggal dari kelurahan lain yang sudah digital. Selain itu kelurahan ini juga terlihat sangat ironis, karena secara geografis terletak

diantara kota-kota yang sudah *smart city*, dimana seharusnya kelurahan ini sudah memiliki sistem digitalisasi dalam hal pelayanan publiknya. Dengan demikian, secara keseluruhan penyelenggaraan tata kelola pemerintahan di Kelurahan Pakulonan Barat belum menerapkan prinsip-prinsip *good governance*. Hal ini terlihat dari 4 prinsip utama *good governace* yaitu, Akuntabilitas (*accountability*), Transparansi (*transparancy*), Keterbukaan (*openness*), dan Aturan hukum (*rule of law*), yang semuanya belum optimal. Sehingga perlu banyak upaya yang harus dilakukan pemerintah kelurahan untuk dapat meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Pakulonan Barat.

### References

- Abdullah. (2023). *Berita & Inovasi Kelurahan Pakulonan Barat*.  
<https://pakulonanbarat.tangerangkab.go.id/>
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly*, 27(3), 264–271.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.03.001>
- Burnes, B. (1996). *Managing change : a strategic approach to organisational dynamics* (2nd ed). Pitman.
- Eniyati, S., Candra NS, R., Mulyani, S., Retnowati, & Mastha A.P, K. (2017). *PERHITUNGAN TINGKAT KESIAPAN IMPLEMENTASI SMART CITY DALAM PERSPEKTIF SMART GOVERNANCE DENGAN METODE FIS MAMDANI*. 22(1), 39–48.
- Hirtranusi, S. A. (2019). The Governance Strategies to Build Smart City towards Digital Prosperity. *Proceeding - 2019 International Conference on ICT for Smart Society: Innovation and Transformation Toward Smart Region, ICISS 2019*.  
<https://doi.org/10.1109/ICISS48059.2019.8969833>
- Istambul, M. R. (2019). Evaluation of information technology governance in the application of smart city in Bandung City Government-Indonesia. *Civil Engineering and Architecture*, 7(3), 14–18. <https://doi.org/10.13189/cea.2019.071303>
- Khristianto, T., Handoko, W. T., Utomo, A. P., Budiarmo, Z., Informasi, F. T., Semarang, U. S., City, S., Masyarakat, K., Perkotaan, T., & City, I. S. (2024). *Peran penting keterlibatan masyarakat dalam implementasi smart city di kota semarang*. 8(1), 262–269.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.37817/ikraith-informatika.v8i1>
- Krewer, C. (2021). Comparison of two methods based on one psychophysical paradigm to measure the subjective postural vertical in standing. *Neuroscience Letters*, 742.  
<https://doi.org/10.1016/j.neulet.2020.135541>

- Lim, S. B. (2021). Post-materialist values of smart city societies: International comparison of public values for good enough governance. *Future Internet*, 13(8). <https://doi.org/10.3390/fi13080201>
- Rahmatullah, A. F. (2021). Analisis Penggunaan Konsep Smart Governance dalam paradigma Smart City di Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur. 3(2), 86–97. <https://doi.org/https://doi.org/10.37950/ijd.v3i2.87>
- Rindengan, M. S. (2016). Kepemimpinan Lurah Dalam Pelayanan Administrasi di Kelurahan Tinooor I Kecamatan Tomohon Utara. *Jurnal Ilmu Politik*, 5(1), 1–17.
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance “Kepemerintahan Yang Baik” Bagian Kedua Edisi Revisi*. (II). Mandar Maju.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Susila Wibawa, K. C. (2019). Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Pelayanan Publik sebagai Upaya Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(2), 218–234. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i2.218-234>
- Syaputra, A. (2021). Aplikasi E-Kelurahan Untuk Peningkatan Pelayanan Administrasi dalam Mendukung Penerapan E-Government. *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, 20(2), 379–388. <https://doi.org/10.30812/matrik.v20i2.1180>
- Thontowi, J. (2012). Paradigma Profetik dalam Pengajaran dan Penelitian Ilmu Hukum. *Unisia*, 34(76), 86–99. <https://doi.org/10.20885/unisia.vol34.iss76.art7>
- Tryara Yulia Banobe, L. M. (2023). TATA KELOLA PEMERINTAH DESA TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DESA KALIDAWIR KECAMATAN TANGGULANGIN. *Balitbang*, 11(3), 323–338.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. 5(August), 12–42.
- Undang-Undang Tentang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun. (2008). UU Tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU Nomor 14 Tahun 2008). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi (JTIK) STMIK ProVisi Semarang*, 49–60.
- Widiyastuti, I. (2019). *Tata Kelola Institusi , Teknologi , dan Manusia : Bagaimana Pemerintah Daerah Menangani Komponen Smart City*. 21(2), 93–108.