

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era revolusi industri 5.0 ini, instansi pemerintah memiliki tanggung jawab utama terhadap masyarakat untuk memastikan bahwa layanan publik diprioritaskan dalam hal efektivitas dan efisiensi guna mencapai pelayanan yang optimal. Permintaan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik semakin meningkat, terutama karena kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin kompleks. Pemerintah terus berusaha meningkatkan pelayanan dengan menciptakan berbagai layanan digital. Beberapa negara maju telah mengadopsi teknologi terbaru dan menerapkan *E-government* sebagai mekanisme baru dalam birokrasi pemerintahan, yang memberikan peluang untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam penyelenggaraan layanan publik melalui platform digital.

Pelaksanaan konsep *E-government* dimaksudkan untuk memastikan hubungan yang efektif dan efisien antara pemerintah dan masyarakat. Konsep *E-government* menandakan bahwa peran media konvensional telah digantikan oleh teknologi sebagai alat utama, (Ramdani, 2018). Kehadiran Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 mengenai kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-government* menunjukkan komitmen pemerintah dalam mengembangkan *E-government* di Indonesia. Selanjutnya, aspek hukum terkait pengembangan *E-government* terus diperbarui melalui Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) (Nadila, 2021).

Dalam situasi ini, peran komunikasi pemerintah memiliki signifikansi yang sangat besar. Komunikasi pemerintah tidak hanya sebagai sarana untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat, tetapi juga sebagai cara untuk membangun kepercayaan, keterlibatan, dan partisipasi publik dalam pembangunan *Smart city*. Kesuksesan implementasi program pemerintah bergantung pada keterlibatan pemerintah kota, partisipasi masyarakat, dan dukungan dari kelompok-kelompok dalam lingkungan tersebut. Oleh karena itu, dengan asumsi tersebut, perlu dilakukan penelitian untuk memahami sejauh mana

implementasi dan strategi yang diterapkan oleh pemerintah Kabupaten Sampang dalam mencapai tata kelola yang cerdas. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap bagaimana komunikasi pemerintah melalui *E-government* di Kabupaten Sampang berkontribusi dalam mewujudkan konsep *Smart city*.

Teori yang digunakan penulis untuk mendukung latar belakang penelitian adalah Teori Keterlibatan Publik yang dikemukakan oleh James S. Fishkin (1991). Teori ini menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan dan pengambilan keputusan (Fishkin, 1991). Dalam konteks *Smart city*, pemerintah menggunakan *E-government* untuk meningkatkan partisipasi publik dalam perencanaan, implementasi, dan evaluasi proyek-proyek *Smart city*. Penerapan teori ini dalam konteks *E-government* dan pembangunan *Smart city* memiliki beberapa implikasi yang signifikan:

Partisipasi publik menjadi elemen kunci dalam perencanaan pembangunan *Smart city* yang berhasil. Pemerintah memiliki kesempatan untuk memanfaatkan *E-government* sebagai alat untuk membuka platform daring yang memungkinkan keterlibatan aktif warga dalam proses perencanaan. Melalui forum diskusi online, survei daring, dan aplikasi partisipatif, masyarakat dapat memberikan masukan, ide, serta preferensi mereka terkait prioritas pembangunan *Smart city* (Fishkin, 1991). Selain memungkinkan partisipasi, *E-government* juga mendorong keterbukaan dan akses informasi. Dengan saluran komunikasi yang terbuka, pemerintah dapat memfasilitasi dialog antara pemerintah dan masyarakat, memungkinkan pertukaran gagasan serta upaya membangun konsensus (Fishkin, 1991). Pengumpulan data dan umpan balik dari masyarakat melalui platform *E-government* juga mendukung pengambilan keputusan berbasis data yang lebih efisien bagi pemerintah. Dengan menganalisis data tersebut, pemerintah dapat membuat keputusan yang lebih terinformasi dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dalam rangka pembangunan *Smart city* (Fishkin, 1991). Lebih jauh lagi, menjalankan komunikasi pemerintah yang terbuka, inklusif, dan responsif melalui *E-government* dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap proses pembangunan *Smart city*. Dengan melibatkan warga dalam pengambilan keputusan, pemerintah dapat memperoleh dukungan yang lebih besar untuk inisiatif *Smart city* dan memperkuat legitimasi mereka sebagai

pemimpin yang berkomitmen pada kepentingan publik (Fishkin, 1991).

Dengan menerapkan teori keterlibatan publik oleh James S. Fishkin dalam *E-government* dan komunikasi pemerintah, pemerintah dapat menciptakan mekanisme partisipasi publik yang lebih efektif, transparan, dan demokratis dalam merancang dan mewujudkan proyek-proyek *Smart city* melalui *E-government*.

Teori umpan balik yang diperkenalkan oleh Harold Lasswell (1948) mengembangkan model komunikasi yang dikenal dengan pertanyaan klasiknya "*Who says what, in which channel, to whom, with what effect?*". Ungkapan ini merupakan cara sederhana untuk memahami proses komunikasi dengan menjawab pertanyaan mengenai siapa yang berbicara (*Who*), isi pesan (*says what*), saluran komunikasi (*in which channel*), penerima pesan (*to whom*), dan dampak pesan tersebut (*with what effect?*). Lasswell menekankan pentingnya umpan balik dalam proses komunikasi, dimana umpan balik merujuk pada respons atau tanggapan yang diterima oleh pengirim pesan dari penerima. Hal ini memungkinkan pengirim untuk mengevaluasi efektivitas pesan yang disampaikan dan, jika diperlukan, melakukan penyesuaian atau perubahan untuk meningkatkan komunikasi. Dalam konteks penerapan *E-government* untuk mencapai *Smart city*, teori umpan balik mempunyai pentingnya dalam menghubungkan aspek-aspek pendidikan, ekonomi, dan budaya. Berikut beberapa cara di mana teori umpan balik berkaitan dengan ketiga faktor tersebut:

Pendidikan memiliki peranan krusial dalam memberdayakan masyarakat agar dapat menggunakan layanan *E-government* secara efektif. Teori umpan balik membolehkan pemerintah mendapat masukan dari masyarakat mengenai tingkat pemahaman dan keterampilan yang diperlukan untuk menggunakan layanan *E-government*. Dengan memahami tingkat pendidikan dan kebutuhan pelatihan masyarakat, pemerintah dapat merancang program edukasi dan pelatihan yang sesuai untuk meningkatkan literasi digital dan pemanfaatan teknologi informasi di kalangan masyarakat. Aspek ekonomi mempengaruhi kemampuan dan partisipasi masyarakat dalam mengakses layanan *E-government*. Teori umpan balik memungkinkan pemerintah mengevaluasi sejauh mana layanan *E-government* dapat diakses dan dimanfaatkan oleh berbagai kalangan masyarakat, termasuk

yang berada dalam situasi ekonomi yang kurang stabil. Dengan menerima masukan dari pengguna, pemerintah dapat mengidentifikasi kendala ekonomi yang mungkin menghalangi akses masyarakat terhadap layanan *E-government* dan mengambil langkah-langkah untuk mengatasinya, seperti memberikan layanan secara gratis atau memberikan subsidi kepada mereka yang membutuhkan. Faktor budaya, yang mencakup nilai, norma, dan kebiasaan masyarakat, juga memiliki dampak terhadap adopsi dan penggunaan layanan *E-government*. Teori umpan balik memungkinkan pemerintah memahami preferensi dan harapan masyarakat terkait dengan penyediaan layanan *E-government* yang sesuai dengan nilai dan budaya lokal. Dengan menerima umpan balik dari masyarakat, pemerintah dapat menyesuaikan strategi komunikasi dan desain layanan *E-government* agar sesuai dengan kebutuhan budaya dan sosial masyarakat setempat. Dengan menggunakan teori umpan balik dalam bidang pendidikan, ekonomi, dan budaya, pemerintah dapat mengembangkan dan melaksanakan program *E-government* yang lebih efisien dan inklusif. Hal ini mencakup upaya untuk meningkatkan literasi digital, mengurangi disparitas ekonomi, dan menghormati keanekaragaman budaya dalam penyediaan layanan *E-government* untuk mencapai tujuan visi *Smart city*, (Abdurrahman & Prasetyo 2018)

Teori Analisis SWOT diperkenalkan oleh Albert Humphrey pada tahun 1960. Analisis SWOT adalah sebuah metode yang dipergunakan untuk menilai kekuatan (*Strengths*), kelemahan (*Weaknesses*), peluang (*Opportunities*), dan ancaman (*Threats*) yang terkait dengan sebuah proyek, organisasi, atau rencana. Pendekatan ini membantu dalam memahami posisi relatif suatu entitas di lingkungan eksternalnya serta faktor-faktor internal yang mempengaruhi kinerjanya (Humphrey, 1960).

Dalam teori komunikasi, analisis SWOT digunakan untuk menilai faktor-faktor internal dan eksternal yang memengaruhi suatu organisasi atau proyek. Albert Humphrey mengaplikasikan pendekatan ini sebagai bagian dari proyek penelitiannya untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi perencanaan korporat. Dalam konteks komunikasi pemerintah melalui *E-government* untuk mewujudkan *Smart city*, teori komunikasi Analisis SWOT

menurut Albert Humphrey dapat diterapkan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi strategi pengembangan *Smart city*. Berikut adalah penerapan Analisis SWOT dalam konteks tersebut:

Strengths (Kekuatan). Aksesibilitas dan transparansi informasi: Melalui *E-government*, pemerintah dapat menyediakan informasi yang lebih mudah dijangkau oleh masyarakat, yang pada gilirannya meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Efisiensi administrasi: Pemanfaatan teknologi dalam administrasi pemerintahan dapat meningkatkan efisiensi proses administratif, seperti pengelolaan data dan pelayanan publik. Kemampuan untuk berinovasi: *E-government* memberikan kesempatan kepada pemerintah untuk mengembangkan layanan-layanan baru yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Weaknesses (Kelemahan). Ketidaksetaraan akses: Tidak semua anggota masyarakat memiliki akses yang sama terhadap teknologi dan internet, yang dapat mengakibatkan sebagian masyarakat terpinggirkan dari manfaat *E-government*. Kerentanan keamanan dan privasi data: Pemanfaatan teknologi dalam pertukaran informasi pemerintah dapat meningkatkan risiko kebocoran data atau pelanggaran privasi, yang mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap *E-government*. Keterbatasan infrastruktur: Infrastruktur teknologi yang kurang memadai di beberapa wilayah dapat menjadi penghambat dalam penyebaran *E-government* secara merata.

Opportunities (Peluang). Meningkatnya partisipasi publik: *E-government* dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan pemerintah melalui platform partisipatif dan konsultasi daring. Pengembangan layanan pintar (*smart services*): dengan memanfaatkan teknologi cerdas seperti *Internet of Things* (IoT) dan analisis big data, pemerintah dapat menyediakan layanan yang lebih adaptif dan efisien. Kemitraan publik-sektor swasta: Kerjasama antara pemerintah dan sektor swasta dalam pengembangan solusi teknologi dapat mempercepat implementasi proyek-proyek *Smart city*.

Threats (Ancaman): Ancaman keamanan siber: *E-government* rentan terhadap serangan siber yang dapat merusak sistem dan mencuri data sensitif. Kesenjangan digital: disparitas digital antara segmen-segmen masyarakat dapat

memperbesar ketidaksetaraan akses dan partisipasi dalam *E-government*. Respon negatif masyarakat: Ketidakpercayaan atau resistensi terhadap penggunaan teknologi dalam administrasi pemerintahan dapat menghambat adopsi *E-government*. Dengan menggunakan Analisis SWOT ini, pemerintah dapat mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi strategi pengembangan *Smart city* melalui *E-government*, sehingga dapat merancang langkah-langkah yang lebih efektif dalam mewujudkan tujuan tersebut.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ini karena pada Desember tepatnya tahun 2023 lalu, Pemerintah Kabupaten Sampang, Madura, Jawa Timur, telah mendapatkan penghargaan Gerakan *Smart City* 2023. Penghargaan tersebut diberikan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Republik Indonesia kepada Pemerintah Kabupaten Sampang dan diterima langsung oleh Bupati Sampang H. Slamet Junaidi. Prestasi ini menunjukkan komitmen dan keberhasilan Pemerintah Kabupaten Sampang dalam mewujudkan *smart city* melalui penerapan *e-government*. Hal ini menjadi faktor yang menarik bagi peneliti untuk mengkaji lebih lanjut implementasi komunikasi yang dilakukan pemerintah Kabupaten Sampang melalui *e-government* dalam mewujudkan *smart city*, dengan harapan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang upaya dan strategi yang telah dilakukan dalam mencapai tujuan *smart city* yang inklusif dan berkelanjutan.

Penelitian ini akan dilakukan di Kabupaten Sampang, yakni pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sampang sebagai fokus utama. Pemilihan lokasi penelitian ini dilatar belakangi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sampang dalam mewujudkan *Smart city* melalui *E-government*, memiliki peran sentral. Mereka bertanggung jawab atas infrastruktur teknologi, pengembangan aplikasi, dan keamanan informasi. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sampang juga mengorganisir pelatihan masyarakat, mengelola dan menganalisis data, serta berkolaborasi dengan departemen lain dalam pemerintah daerah. Populasi penelitian dipilih dengan mempertimbangkan peran implementasi *E-government* di Kabupaten Sampang. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sampang diprioritaskan karena tanggung jawab mereka dalam implementasi *E-government* di daerah tersebut. Sementara itu,

Dinas Pendidikan Kabupaten Sampang, tokoh ulama, tokoh pemuda, dan anggota DPRD Kabupaten Sampang dipilih sebagai pengguna yang secara langsung merasakan dampak dari penerapan *E-government* tersebut.

Penelitian mengenai implementasi komunikasi pemerintah melalui *E-government* di Kabupaten Sampang memiliki relevansi yang sangat penting dalam mengatasi permintaan masyarakat akan layanan publik yang lebih baik di era revolusi industri 5.0. Penelitian ini menjadi elemen kunci untuk memahami perkembangan *E-government* sebagai instrumen utama dalam administrasi pemerintahan serta dampaknya terhadap efisiensi dan keterbukaan layanan publik. Selain itu, penekanan pada peran komunikasi pemerintah dalam memupuk kepercayaan dan keterlibatan masyarakat dalam pembangunan *Smart city* sangatlah penting. Dengan fokus pada Kabupaten Sampang, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang strategi yang diterapkan oleh pemerintah setempat untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dan mencapai tujuan pembangunan yang berkelanjutan. Selain itu, penelitian ini juga berpotensi memberikan sumbangan yang signifikan terhadap pemahaman konsep *Smart city* dan implementasinya dalam konteks lokal, yang dapat menghasilkan peningkatan dalam tata kelola yang cerdas dan penyediaan layanan publik yang lebih efisien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan teori keterlibatan publik oleh pemerintah Kabupaten Sampang untuk mendukung pembangunan *Smart city* melalui *E-government*?
2. Apa saja faktor-faktor yang berpengaruh terhadap terbentuknya *Smart city* melalui implementasi *E-government* di Kabupaten Sampang?
3. Apa saja peluang dan tantangan yang dihadapi pemerintah Kabupaten Sampang dalam meningkatkan keterlibatan publik dalam proses pembangunan *Smart city* melalui *E-government*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, agar penelitian ini terarah maka penulis menentukan tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui penerapan teori keterlibatan publik oleh pemerintah Kabupaten Sampang dalam mendukung pembangunan *Smart city* melalui *E-government*.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap terbentuknya *Smart city* melalui implementasi *E-government* di Kabupaten Sampang.
3. Untuk mengetahui peluang dan tantangan yang dihadapi pemerintah Kabupaten Sampang dalam meningkatkan keterlibatan publik dalam proses pembangunan *Smart city* melalui *E-government*.

1.4 Hipotesis

1. Penerapan teori keterlibatan publik oleh pemerintah Kabupaten Sampang secara efektif mendukung pembangunan *Smart city* melalui *E-government*.
2. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi terbentuknya *Smart city* melalui implementasi *E-government* di Kabupaten Sampang, diantaranya faktor ekonomi, pendidikan, dan budaya.
3. Terdapat peluang yang signifikan bagi pemerintah Kabupaten Sampang dalam meningkatkan keterlibatan publik dalam proses pembangunan *Smart city* melalui *E-government*, namun juga dihadapi oleh berbagai tantangan yang perlu diatasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan peneliti dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan teori komunikasi pemerintah dan *E-government* dalam konteks pembangunan *Smart city*. Ini dapat membantu memperluas pemahaman tentang bagaimana komunikasi pemerintahan melalui *E-government* dapat berperan dalam mewujudkan konsep *Smart city*.
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi praktisi di bidang pemerintahan dan teknologi informasi tentang strategi komunikasi pemerintah yang efektif dalam mendukung pembangunan *Smart city* melalui *E-government*.

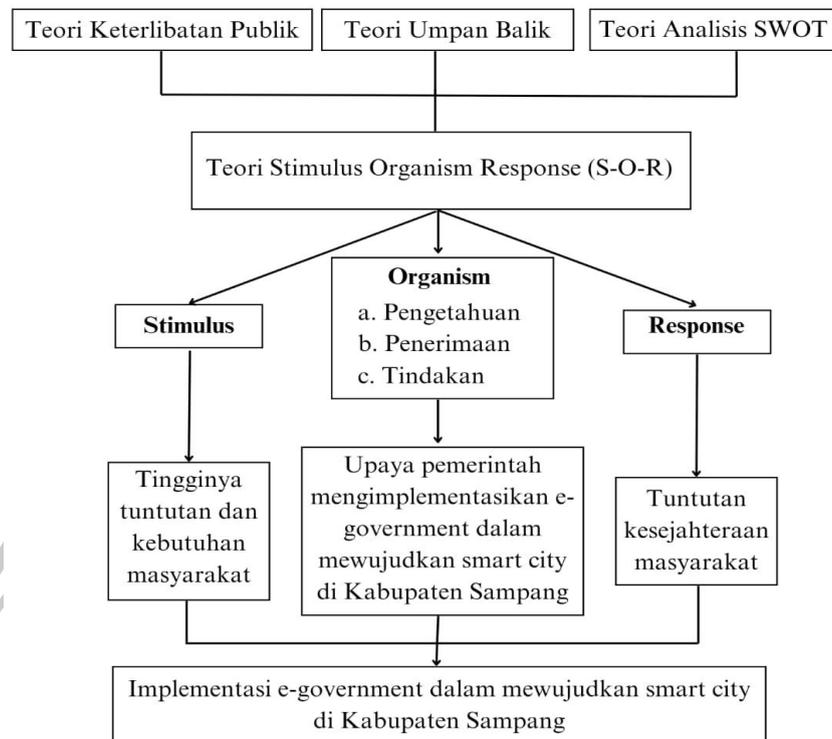
1.5.2 Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memperbaiki dan mengembangkan layanan publik yang disediakan melalui platform *E-government*, sehingga lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat dalam konteks *Smart city*.
2. Dengan memahami cara-cara untuk meningkatkan komunikasi pemerintahan dalam *E-government* untuk mewujudkan *Smart city*, penelitian ini juga dapat membantu meningkatkan efisiensi operasional dan pengambilan keputusan di lembaga pemerintah.

1.5.3 Manfaat Bagi Peneliti

Peneliti akan mendapatkan manfaat signifikan dari penelitian implementasi komunikasi pemerintah melalui *E-government* dalam mewujudkan *Smart city* di Kabupaten Sampang, yaitu dengan memperoleh pemahaman mendalam tentang strategi komunikasi pemerintah yang efektif, keterampilan analisis data, dan kesempatan untuk berkolaborasi dengan pemerintah daerah.

1.6 Kerangka Pemikiran



Gambar 1 : Kerangka Pemikiran
Sumber : Diolah oleh peneliti

Teori keterlibatan publik dalam komunikasi pemerintah untuk mencapai *Smart city* melalui *E-government* melibatkan partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan dan penyediaan layanan publik melalui platform digital. Dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang mutakhir, *E-government* memfasilitasi pemerintah untuk menjadi lebih terbuka, jujur, dan tanggap terhadap kebutuhan warga. Melalui kerjasama antara pemerintah dan masyarakat, *Smart city* dapat diwujudkan dengan efisiensi yang lebih tinggi dalam penyediaan layanan publik, pengelolaan sumber daya yang berkelanjutan, dan peningkatan kualitas hidup bagi penduduk perkotaan (Lestari, dkk 2021).

Teori umpan balik dalam komunikasi pemerintah untuk mewujudkan *Smart city* melalui *E-government* menitikberatkan pada pentingnya responsif terhadap masukan dan tanggapan masyarakat terhadap layanan dan kebijakan yang disediakan. Dengan memanfaatkan teknologi *E-government*, pemerintah

dapat dengan cepat dan efisien mendapatkan umpan balik, memungkinkan mereka untuk melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan efektivitas dan kepuasan masyarakat (Abdurrahman & Prasetyo 2018). Dengan demikian, teori umpan balik memiliki peran penting dalam memastikan bahwa kebijakan dan layanan yang diberikan oleh pemerintah melalui *E-government* sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat dalam membangun *Smart city* yang inklusif dan berkelanjutan.

Teori analisis SWOT dalam komunikasi pemerintah untuk mencapai *Smart city* melalui *E-government* melibatkan identifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman terkait dengan penerapan teknologi informasi dan komunikasi. Pendekatan ini memungkinkan pemerintah untuk mengevaluasi prospek keberhasilan dan hambatan yang mungkin muncul dalam pengembangan *E-government* untuk *Smart city*. Dengan memperhatikan aspek-aspek ini, pemerintah dapat merancang strategi yang efektif untuk memaksimalkan kekuatan internal, mengatasi kelemahan, memanfaatkan peluang, dan menghadapi ancaman dalam mencapai tujuan *Smart city* yang inklusif dan berkelanjutan.

Teori S,O,R (Stimulation, Biology, Response) sebagai alur pemikiran untuk menyusun hasil penelitian. Teori Stimulus-Organisme-Respon (S-O-R) merupakan suatu kerangka kerja dalam psikologi yang digunakan untuk memahami respons individu terhadap rangsangan tertentu. Dalam konteks implementasi komunikasi pemerintah melalui *E-government* untuk mewujudkan *Smart city*, kerangka kerja ini dapat diadopsi untuk memahami bagaimana stimulus eksternal, seperti informasi dan layanan yang disediakan oleh pemerintah melalui platform *E-government*, memengaruhi respons atau perilaku individu dan masyarakat dalam rangka mewujudkan konsep *Smart city*.

Dari kerangka di atas, dapat dijelaskan bahwa stimulus dalam konteks ini adalah kondisi lingkungan eksternal yang menciptakan tuntutan dan kebutuhan yang tinggi di masyarakat. Stimulus ini mendorong pemerintah untuk mencari solusi yang inovatif dan efektif untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat, melalui implementasi *E-government* untuk membangun *Smart city*.

Organisme dalam konteks ini merujuk pada individu atau kelompok masyarakat yang menjadi subjek dari implementasi *E-government* untuk

mewujudkan *Smart city*. Dalam kerangka teori komunikasi S-O-R. Berikut penjelasan komponen-komponen teori organisme : Pengetahuan, organisme dalam konteks ini adalah pemerintah harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan dan harapan masyarakat terkait dengan pembangunan *Smart city*. Ini melibatkan pemahaman tentang teknologi yang relevan, kebutuhan infrastruktur, dan solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penerimaan, organisme juga harus menerima dan mengakui pentingnya inisiatif *E-government* sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan memenuhi tuntutan mereka. Penerimaan ini melibatkan kesediaan untuk mengadopsi teknologi baru, mengubah proses administrasi, dan berkomunikasi secara efektif dengan masyarakat. Tindakan, pemerintah melibatkan implementasi *E-government* secara proaktif dan strategis. Ini mencakup pengembangan dan pelaksanaan berbagai platform dan layanan online untuk memfasilitasi akses dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, serta untuk meningkatkan efisiensi administrasi dan pengelolaan sumber daya kota.

Response dalam konteks ini adalah tanggapan atau respons yang diberikan oleh masyarakat terhadap upaya pemerintah dalam mengimplementasikan *E-government* untuk meningkatkan kesejahteraan mereka. Tanggapan ini mencakup harapan, evaluasi, dan pengalaman masyarakat terhadap efektivitas dan kebermanfaatan layanan *E-government* yang disediakan oleh pemerintah. Tuntutan kesejahteraan masyarakat mencerminkan keinginan mereka untuk mendapatkan akses yang lebih mudah, cepat, dan efisien terhadap layanan publik, serta untuk berpartisipasi dalam pembangunan kota yang lebih cerdas dan berkelanjutan. Dengan demikian, teori S-O-R memberikan kerangka kerja yang bermanfaat untuk memahami interaksi antara stimulus, organisme, dan respons dalam konteks implementasi *E-government* untuk mewujudkan *Smart city* dan memenuhi tuntutan kesejahteraan masyarakat.

Dalam rangka membangun landasan teoritis, penelitian ini mengadopsi tiga teori utama, yaitu teori keterlibatan publik, teori umpan balik, dan teori analisis SWOT. Dari kerangka tersebut, muncul teori turunan yang dikenal sebagai teori S.O.R, yang dipengaruhi oleh keberadaan ketiga teori utama

tersebut. Teori S.O.R menunjukkan bagaimana stimulus (S) dari tuntutan kebutuhan masyarakat mempengaruhi respons (R) pemerintah melalui implementasi *E-government*. Teori keterlibatan publik, umpan balik, dan analisis SWOT memainkan peran kunci dalam memahami dinamika interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam upaya mencapai *Smart city*.

Pentingnya memahami teori-teori ini adalah untuk memperkuat strategi komunikasi dan implementasi *E-government* yang efektif. Keterlibatan publik memungkinkan pemerintah untuk membangun kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan dan penyediaan layanan. Sementara itu, umpan balik memberikan wawasan berharga tentang keberhasilan dan kekurangan dari inisiatif *E-government*, sehingga memungkinkan pemerintah untuk merespons dengan cepat terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat. Analisis SWOT membantu pemerintah dalam mengidentifikasi potensi dan hambatan dalam pengembangan *E-government*, sehingga memungkinkan mereka untuk merancang strategi yang lebih efektif untuk mencapai tujuan *Smart city* yang inklusif dan berkelanjutan.

