

2023

# LAPORAN AKHIR

## KAJIAN PEMETAAN INOVASI DIGITAL DAN DAMPAKNYA TERHADAP PELAYANAN PUBLIK



**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH,  
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN  
KOTA PALEMBANG**

## **KATA PENGANTAR**

Penyusunan Kajian Pemetaan Inovasi Digital dan Dampaknya Terhadap Pelayanan Publik di Kota Palembang ini merupakan bagian dari upaya Pemerintah Kota melalui Bappeda Kota Palembang untuk membuat perencanaan dan pembangunan kota yang lebih baik dan terarah.

Terima kasih diucapkan kepada seluruh pihak yang telah membantu pelaksanaan pembuatan dokumen ini. Semoga pembuatan dokumen ini memberikan manfaat dan arahan sesuai dengan maksud dan tujuannya.

Palembang,            2023

Tim Penyusu

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. TUJUAN.....	7
C. SASARAN.....	7
D. LANDASAN HUKUM .....	7
E. RUANG LINGKUP PEKERJAAN.....	8
F. KELUARAN .....	9
G. LOKASI PEKERJAAN.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
A. KONSEP PELAYANAN PUBLIK .....	10
B. STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH .....	17
C. E-GOVERNMENT.....	22
D. INOVASI DIGITAL PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI (E-GOVERNMENT) .....	27
<b>BAB III METODOLOGI .....</b>	<b>31</b>
A. METODE PELAKSANAAN .....	31
B. PERSIAPAN.....	35
C. TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	38
D. VARIABEL, DEFINISI OPERASIONAL, SKALA PENGUKURAN .....	40
E. POPULASI DAN SAMPEL.....	42
F. TEKNIK ANALISIS .....	44

G. RENCANA KERJA .....	48
H. KERANGKA PIKIR KAJIAN .....	50
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH KAJIAN .....</b>	<b>52</b>
A. GAMBARAN UMUM KOTA PALEMBANG .....	52
B. JUMLAH PENDUDUK.....	55
C. SOSIAL BUDAYA MASYARAKAT.....	57
D. EKONOMI MASYARAKAT .....	59
E. PENDIDIKAN.....	60
F. PERUMAHAN.....	62
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>63</b>
A. IDENTIFIKASI KONDISI EKSISTING KEBERADAAN INOVASI DIGITAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PALEMBANG .....	63
B. TIDENTIFIKASI DAMPAK INOVASI DIGITAL TERHADAP PELAYANAN PUBLIK .....	68
C. STRATEGI PEMETAAN INOVASI DIGITAL DAN DAMPAKNYA TERHADAP PELAYANA PUBLIK.....	87
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>106</b>
A. KESIMPULAN .....	106
B. REKOMENDASI .....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>111</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>114</b>
<b>DOKUMENTASI .....</b>	<b>114</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 3.1</b>	Kerangka Pikir Kajian.....	51
<b>Gambar 4.1</b>	Peta administrasi di kota Palembang .....	53
<b>Gambar 4.2</b>	Peta administrasi di kota Palembang .....	54
<b>Gambar 4.3</b>	Jumlah guru, murid, dan sekolah .....	61
<b>Gambar 5.1</b>	Responden berdasarkan usia.....	69
<b>Gambar 5.2</b>	Responden berdasarkan jenis kelamin .....	70
<b>Gambar 5.3</b>	Responden berdasarkan tingkat pendidikan.....	70
<b>Gambar 5.4</b>	Responden berdasarkan jenis pekerjaan.....	71
<b>Gambar 5.5</b>	Persebaran responden .....	72
<b>Gambar 5.6</b>	Pemahaman masyarakat di Kota Palembang terkait ketersediaan layanan publik berbasis digital.....	73
<b>Gambar 5.7</b>	Jenis pelayanan publik berbasis digital (online) yang sudah dilakukan oleh masyarakat di Kota Palembang .....	73
<b>Gambar 5.8</b>	Pemahaman masyarakat terkait ketersediaan inovasi digital terhadap pelayanan publik.....	75
<b>Gambar 5.9</b>	Inovasi digital Sidemang.....	76
<b>Gambar 5.10</b>	Daftar keluhan masyarakat saat melakukan kegiatan pelayanan publik berbasis digital .....	86
<b>Gambar 5.11</b>	Skema SOAR inovasi digital terhadap pelayanan publik ...	87
<b>Gambar 5.12</b>	Flow konsep one service solution based on website.....	99

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b> Teknik pengumpulan data .....	39
<b>Tabel 4.1</b> Jumlah penduduk di Kota Palembang.....	55
<b>Tabel 5.1</b> 25 Inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang .....	66
<b>Tabel 5. 2</b> Hasil responden berdasarkan aspek broadcasting (penyaluran) .....	78
<b>Tabel 5.3</b> Hasil responden berdasarkan aspek interaction (interaksi)....	80
<b>Tabel 5.4</b> Hasil responden berdasarkan aspek transaction (transaksi)...	81
<b>Tabel 5.5</b> Hasil responden berdasarkan aspek integration (integrasi) ....	83
<b>Tabel 5.6</b> SWOT inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang .....	89
<b>Tabel 5.7</b> Perumusan strategi dalam pemetaan inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang.....	91
<b>Tabel 5.8</b> SOAR pelayanan publik berbasis digital di Kota Palembang	100

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Semakin maraknya teknologi yang berkembang saat ini dan semakin tingginya penggunaan teknologi secara tidak langsung memberikan pengaruh pada kesiapan penggunaan teknologi ke arah pelayanan publik. Atas dasar itu, maka suatu penyelenggara Pemerintahan harus menyediakan kebutuhan pelayanan untuk masyarakat, sehingga pelayanan bersifat baik dan memuaskan. Penyelenggara pelayanan publik jangan sampai ketinggalan terhadap teknologi dan informasi yang dengan cepat berkembang saat ini. Penggunaan teknologi elektronik dalam pelayanan publik adalah sebuah keharusan yang harus dijalankan untuk memudahkan kepentingan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, maka bentuk usaha dari Pemerintah dalam meningkatkan dalam kemajuandari penerapan *e-Government* terjadi pada april 2004. Pemerintah mulai mengajukan suatu permohonan untuk seluruh warga negara Indonesia, SIM, nomor pajak, bahkan hingga paspor menggunakan satu nomor identifikasi (SIN) (Shafira et al, 2021). Menurut Sosiawan (2008) pemanfaatan *e-Government* di Indonesia karena perubahan pada kehidupan bangsa dan negara secara fundamental, dari sistem pemerintahan otoriter dan sentral ke dalam sistem pemerintahan yang demokratis dan menetapkan kewenanganpusat dan daerah otonom. Perubahan yang dimaksud ialah perubahan di mana pemerintah dituntut menjadi pemerintahan yang transparan, bersih dan dapat menjawab tuntutan dengan baik.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terus terjadi semakin mendorong aktivitas untuk terus membuat perubahan. Pesatnya perkembangan TIK akan membuka peluang dan tantangan

untuk menciptakan, mengakses, mengolah, dan memanfaatkan informasi secara tepat dan akurat. Pelayanan publik sudah harus *online* dengan berbasis teknologi informasi. Penggunaan teknologi menjadi kewajiban bagi penyedia pelayanan, sehingga penggunaan teknologi merupakan salah satu aspek yang mendukung pelayanan yang prima. Dengan teknologi, pelayanan publik dapat diselesaikan secara cepat dan tepat, mudah dan murah. Hal tersebut, sesuai dengan cita-cita Pemerintah yang baik sudah mulai masuk pada aspek *e-governance* atau *e-government*, hal ini perlu ditingkatkan dan didukung dalam pelaksanaannya hingga pada pemerintahan paling bawah. Berdasarkan hal tersebut, maka untuk menjawab tantangan tersebut Pemerintah Republik Indonesia telah berinisiatif membuat kebijakan untuk memanfaatkan TIK untuk membangun *Electronic Government for Good Governanca* yang terintegrasi mulai dari tingkat Pemerintahan daerah hingga ke pusat. Tujuannya adalah agar infrastruktur TIK yang akan dibangun dapat dimanfaatkan secara bersama untuk berkoordinasi oleh seluruh instansi baik di pusat maupun di daerah.

Pada dasarnya, *e-government* merupakan salah satu teknologi informasi yang memiliki andil yang cukup besar dalam pemerintahan Indonesia dalam melaksanakan pelayanan publik dan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Sebagai bentuk adaptasi dari perubahan dan juga perkembangan teknologi informasi dunia, sehingga memantapkan pemerintah Indonesia untuk turut menciptakan sistem secara digital yang akan membantu dan memudahkan dalam pelaksanaan pemerintahan hingga ke masa mendatang. Sebelumnya telah dikeluarkan juga Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* yang didalamnya juga telah dijelaskan mengenai penyelenggaraan negara dengan *e-Government* yang juga menjadi bukti upaya pemerintah

Indonesia guna meningkatkan kualitas dari pelayanan publik dengan menerapkan *e-Government*. Menurut Indrajit dalam Kusnadi & Ma'ruf (2017) menjelaskan bahwa *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang dapat memungkinkan bagi pemerintah untuk transformasi hubungan dengan masyarakat, swasta, dan juga pihak-pihak yang memiliki kepentingan. Penggunaan teknologi informasi ini dapat berupa internet, *mobile*, komputer, atau lainnya. Sistem ini dibentuk sebagai distribusi layanan yang dibentuk pemerintah dengan bentuk digital.

Saat ini Indonesia sedang memasuki era revolusi industri 4.0, era di mana disrupsi teknologi digital semakin masif. Industri 4.0 atau revolusi industri keempat adalah istilah yang secara umum digunakan untuk tingkat perkembangan industri teknologi. Untuk tingkatan ini, berfokus pada teknologi-teknologi yang bersifat digital. Pada era ini, teknologi serta sistem digital seperti *cloud computing*, *internet of things*, dan *artificial intelligent* dimanfaatkan sebagai alat yang dapat membantu memudahkan aktivitas sehari-hari (Ombudsman RI, 2023). Pada era ini, masyarakat termasuk di Kota Palembang menginginkan segala pengurusan dapat dilakukan dengan cepat, efektif, serta efisien. Oleh sebabnya pelaksana pelayanan publik juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima. Birokrasi harus mempunyai jiwa melayani, menuju ke arah yang lebih fleksibel dan dialogis serta menuju cara-cara kerja yang lebih realistis pragmatis, hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dalam rangka mewujudkan *good governance*, pelayanan publik menjadi bagian strategis dan penting, termasuk keterlibatan masyarakat di dalamnya. Dalam konteks pelayanan publik, inovasi biasanya merupakan hasil atau tindak lanjut dari proses evaluasi dan

perbaikan atas keluhan, pengaduan, dan masukan dari masyarakat selaku pengguna layanan. Artinya partisipasi masyarakat sangat berdampak terhadap potensi inovasi yang dilakukan oleh penyelenggara layanan. Semakin masyarakat proaktif peduli terhadap perbaikan pelayanan publik, semakin besar potensi penyelenggara layanan melakukan inovasi atas layanannya.

Pada tahun 2017 Pemerintah Kota Palembang mendapatkan raport berwarna hijau yang menunjukkan penilaian kepatuhan pada kota Palembang sudah baik sesuai dengan penilaian ombudsman RI, Namun pada bulan Januari 2022 pemerintah Kota Palembang mendapatkan rapor kuning dari Ombudsman RI Perwakilan Sumsel, Rapor kuning tersebut menunjukkan bahwa standar nilai kepatuhan kota Palembang mengalami penurunan. Ombudsman RI mensurvei pemerintah kota Palembang dengan menggunakan 10 variabel penilaian administrasi yaitu standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan, sarana dan prasarana fasilitas, pelayanan khusus, penilaian kepuasan masyarakat, visi misi dan motto pelayanan, atribut, pelayanan terpadu, rekognisi. Tujuan Ombudsman RI perwakilan sumsel melakukan survey yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta meminimalisir terjadinya tindakan maladministrasi yang ada di Palembang (Mustafa et al., 2021).

Salah satu upaya pemerintah kota Palembang dalam memperbaiki pelayanan publik yaitu membuat sebuah terobosan baru didalam pelayanan public, dengan menciptakan sebuah inovasi pelayanan digital atau *e-government*. Inovasi menurut Menurut Udin Saefudin Sa'ud (2008) dalam Setyawan et al (2019) inovasi adalah suatu gagasan yang muncul didalam pikiran seorang untuk memperbaiki barang atau metode yang baru di dalam kelompok atau individu baik itu berupa hasil invention atau discovery. Inovasi merupakan suatu yang

ide yang menemukan suatu penemuan yang dibuat oleh seseorang dengan melibatkan beberapa unsur untuk mendukung keberhasilan sebuah inovasi baik didalam sektor publik atau sektor swasta.

Pembuatan Inovasi daerah diatur dalam peraturan Gubernur Sumatra Selatan nomor 7 tahun 2021 yang menjelaskan tentang penyelenggara inovasi daerah. Pembuatan Inovasi pelayanan publik dikota Palembang setiap tahun telah dilaksanakan sesuai aturan yang telah ditetapkan Kemenpan RB dan berpartisipasi dalam kompetisi pelayanan publik yang diadakan. Berdasarkan Kemenpan Reformasi Birokrasi (2022) inovasi pelayanan publik di Palembang berhasil memenangkan Top 99 Inovasi pelayanan publik di Indonesia, seperti:

1. Pada tahun 2018 kota Palembang membuat sebuah inovasi pelayanan publik yang bernama Empek Ikan Belida. Pada tahun 2019 pemerintah kota Palembang ikut kembali berpartisipasi dalam kompetisi pelayanan publik di Indonesia dengan mendapatkan penghargaan Top 99 Inovasi pelayanan publik.
2. Pada tahun 2019, dengan membuat sebuah inovasi yang bernama Selfie (Sekolah Filial atau Layanan Pendidikan Formal Narapida Anak Di Lpka Kelas 1 Palembang).
3. Pada tahun 2020 pemerintah kota Palembang berhasil memenangi dua penghargaan dengan pembuatan inovasi yang bernama Poltabes (Program Pelayanan Tak Boleh Berhenti Sekolah) yang berhasil memenangi perlombaan inovasi pelayanan publik dengan masuk top 45 Pelayanan Publik 2020 menurut keputusan menteri PANRB no. 192/2020. Selanjutnya pemerintah kota Palembang berhasil memenangi Top 21 Inovasi Pelayanan Publik Penanganan Covid-19. Dengan membuat Inovasi dalam mengatasi pencegahan covid-19 yang bernama Masyarakat Sipil Penyuluhan Keliling Anak (Pangling).

Pada tahun 2022 Pemerintah kota Palembang bekerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo), kerjasama tersebut menghasilkan sebuah inovasi sektor publik yaitu Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat (Sidemang). Pembuatan inovasi pelayanan publik di Palembang bertujuan untuk mempermudah pelayanan administrasi yang ada di kelurahan dan kecamatan serta meminimalisir terjadinya maladministrasi dan menerapkan *agile government* di kota Palembang.

Aplikasi Sidemang bisa digunakan melalui *smartphone* dengan cara mengunduh aplikasi sidemang di playstore atau appstore, selanjutnya pengguna layanan membuat akun untuk masuk kedalam aplikasi sidemang, Setelah melakukan berhasil mendaftar selanjutnya pengguna layanan langsung bisa memilih layanan administrasi yang diinginkan dan mengupload surat keterangan rt dan menunggu surat keterangan dari kelurahan atau kecamatan yang akan diberitahukan apabila surat keterangan sudah selesai didalam aplikasi sidemang. Adanya *e-government* di kelurahan merupakan salah satu komitmen Walikota Palembang untuk menciptakan pelayanan publik cepat, tepat dan murah. Menurut Kepala Dinas Kominfo kota Palembang aplikasi sidemang akan dikembangkan dengan menyatukan seluruh organisasi perangkat daerah.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka kaitanya dengan implementasi *e-government* di Kota Palembang dapat meningkatkan pelayanan publik secara *online* (digital) atau berbasis komputerisasi. Memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan memangkas sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana. Di sisi lainnya, *e-government* dimaksudkan untuk mendukung Pemerintahan yang baik dengan memanfaatkan peran serta teknologi yang dapat mempermudah

masyarakat untuk mengakses informasi sekaligus meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik. Oleh sebab itu, maka dibutuhkan adanya inovasi digital di Kota Palembang yang dapat memberikan dampak terhadap pelayanan publik baik dari kinerja Pemerintah daerah maupun terhadap penerima manfaat dalam hal ini masyarakat.

## **B. TUJUAN**

Melakukan pemetaan inovasi digital di Kota Palembang dan dampaknya terhadap pelayanan publik baik dari kinerja pemerintah daerah maupun terhadap penerima manfaat dalam hal ini masyarakat.

## **C. SASARAN**

Adapun sasaran dari kajian pemetaan inovasi digital dan dampaknya terhadap pelayanan publik ialah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi inovasi digital pelayanan publik Kota Palembang.
2. Mengidentifikasi dampak inovasi digital terhadap pelayanan publik.
3. Merumuskan strategi pemetaan inovasi digital dan dampaknya terhadap pelayanan publik.

## **D. LANDASAN HUKUM**

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang inovasi daerah.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan

Kementerian / Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah.

4. Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan inovasi daerah.
5. Peraturan Wali Kota Palembang Nomor 22 Tahun 2021 tentang *roadmap* penguatan sistem inovasi daerah Kota Palembang Tahun 2018 – 2023.
6. Keputusan Wali Kota Palembang Nomor 508 P / KPTS/ BPP-LITBANG/2022 tentang perubahan atas keputusan Wali Kota Palembang Nomor 316/KPTS/BPP-LITBAN/2022 tentang inovasi organisasi perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Palembang tahun 2022.

#### **E. RUANG LINGKUP PEKERJAAN**

Lingkup pekerjaan pada Kajian pemetaan inovasi digital dan dampaknya terhadap pelayanan publik ialah sebagai berikut:

1. Melakukan survei data sekunder melalui kajian literatur dan kebijakan yang berkaitan dengan inovasi daerah, pelayanan publik, serta inovasi digital.
2. Melakukan indentifikasi inovasi digital pada pelayanan public di Kota Palembang.
3. Melakukan survey primer baik secara langsung melalui wawancara, observasi lapangan, maupun penyebaran kuesioner terhadap masyarakat sebagai informan ataupun responden dari adanya inovasi digital pada pelayanan public.
4. Data empiris yang telah dikumpulkan direduksi sesuai dengan kebutuhan kajian, sehingga dapat diidentifikasi dampak dari adanya inovasi digital terhadap pelayanan publik.
5. Merumuskan strategi pemetaan inovasi digital dan dampaknya terhadap pelayanan publik

## **F. KELUARAN**

1. Teridentifikasinya jumlah layanan publik yang menggunakan ICT (*Information Communication and Technology*)
2. Teridentifikasinya dampak dari inovasi digital dan seberapa besar pemanfaatan layanan publik berbasis teknologi informasi
3. Strategi dan kebijakan dalam peningkatan transformasi digital untuk pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

## **G. LOKASI PEKERJAAN**

Lokasi pekerjaan tertuju pada perangkat daerah yang melakukan pelayanan publik kepada masyarakat penerima manfaat di Kota Palembang

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. KONSEP PELAYANAN PUBLIK**

Pelayanan publik adalah terminologi yang biasa di gunakan untuk mengartikan pelayanan yang di sediakan oleh pemerintahan kepada warganya (citizens) juga yang secara langsung melalui sektor publik atau melalui ketetapan penganggaran pelyanan sektor swasta (Nurmah, 2018). Menurut Kotler dalam Sampara (2000) menyarakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu pokok secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Lebih lanjut, pelayanan publik dapat juga dikatakan pemberian pelayanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Sejalan dengan itu, Mithah Thoha mengatakan bahwa pelayanan publik sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Dengan demikian, kegiatan pelayanan merupakan unsur utama yang sangat mendasar bagi aparatur pemerintah karena untuk meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas, maka posisi aparatur pemerintah sangat penting dan menentukan (Rakmat, 2018).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya dapat dipahami juga melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam Pasal 1 angka 1 dirumuskan bahwa: “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Secara luas istilah pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan-kegiatan dan objek tertentu yang secara khusus dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum (*the general public*) atau memberikan dukungan terhadap upaya meningkatkan kenikmatan dan kemudahan (*comfort and conveniences*) bagi seluruh masyarakat. Di dalam hukum administrasi negara Indonesia, istilah “pelayanan publik” diartikan sebagai: “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan” (Deddy, 2018).

Menurut Pasal 3 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, tujuan pelayanan publik antara lain:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak dan tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk mencapai tujuan tersebut, pada Pasal 4 diatur asas-asas yang harus dijalankan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain:

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu; dan
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Secara umum, jenis pelayanan publik dibedakan menjadi dua kategori utama, yaitu kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Menurut Mahmudi dalam Iwan Satibi (2018), terdapat dua jenis pelayanan publik, yaitu:

1. Pelayanan kebutuhan dasar yang meliputi pelayanan kesehatan, pendidikan dasar dan pelayanan bahan kebutuhan pokok masyarakat.
2. Pelayanan umum, yang meliputi: (a) Pelayanan administratif, yakni pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh public, (b) Pelayanan barang, yakni pelayanan yang

menghasilkan berbagai macam bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan public, (c) Pelayanan jasa, yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik.

Sementara itu, jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) RI 2016 adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan pemerintah adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintah, seperti Pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terakait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitas sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi jalan-jalan, jembatan, pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan, dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti beras, gula, minyak, pakaian dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik terbagi ke dalam tiga kelompok, yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen formal yang dibutuhkan oleh publik.

2. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik. Hal ini berkaitan dengan tugas-tugas yang dilaksanakan oleh negara selaku pelaku usaha, yang kewenangannya dilaksanakan oleh Badan Usaha Milik Negara (misalnya penyediaan air minum/air bersih, penyediaan listrik, penyediaan jaringan telekomunikasi, dll).
3. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang dibutuhkan oleh publik (misalnya pelayanan pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, penyelenggaraan pos, dll).

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, ruang lingkup pelayanan publik meliputi: pelayanan barang publik, pelayanan atas jasa publik, dan pelayanan administratif. Ketiganya merupakan jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi ruang lingkup dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

1. Pelayanan Barang Publik: merupakan bentuk pelayanan kepada masyarakat yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya. Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 PP Nomor 96 Tahun 2012 meliputi:
  - Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah..
  - Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau

seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, dan

- Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
2. Pelayanan Jasa Publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan lain sebagainya. Pelayanan jasa publik sebagaimana dimaksud dalam PP Nomor 96 Tahun 2012 meliputi:
- Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
  - Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, dan.
  - Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
3. Pelayanan Administratif: yaitu pelayanan merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi

yang dibutuhkan oleh masyarakat. Berbagai dokumen tersebut misalnya dokumen yang berkaitan dengan status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah, dan sebagainya. Pelayanan Administratif tersebut meliputi sebagai berikut:

- Tindakan administratif pemerintahan yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
- Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Dalam pelaksanaannya, jika diurutkan, kecenderungan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, yaitu pelayanan administratif, pelayanan jasa, dan pelayanan barang publik. pelayanan administratif biasanya ada di setiap kantor pemerintah, khususnya yang mengurus dokumen-dokumen kependudukan, misalnya Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Akta Pernikahan, Akte Kematian, surat-surat kendaraan bermotor, surat-surat perizinan kepemilikan, dan lain sejenisnya. Setelah itu, pelayanan jasa dan kemudian pelayanan barang publik. Namun bukan berarti pelayanan barang tidak diberikan oleh pemerintah, hanya saja jumlahnya tidak sebanyak pelayanan administratif dan jasa. pelayanan dalam bentuk barang biasanya sesuatu yang berwujud sehingga dalam praktiknya juga hanya

diberikan ketika dalam keadaan tertentu, seperti bencana alam, bantuan untuk warga miskin, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan lainnya. selain itu juga, pelayanan barang publik banyak disediakan oleh korporasi. Sementara, pelayanan jasa selalu tersedia di kantor-kantor pemerintah yang menyediakan pelayanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lainnya (Fathur & Janwan 2020).

## **B. STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI DAERAH**

UU Pelayanan Publik mensyaratkan adanya standar pelayanan. Selengkapnya Pasal 20 dan Pasal 21 UUPP berbunyi:

### **Pasal 20.**

1. Penyelenggara menetapkan memperhatikan berkewajiban menyusun dan standar pelayanan dengan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
2. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
3. Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
4. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman.
5. Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

### **Pasal 21**

Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan.
- c. Sistem mekanisme, dan prosedur.
- d. Jangka waktu penyelesaian.
- e. Biaya/tarif.
- f. Produk pelayanan.
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas.
- h. Kompetensi pelaksana.
- i. Pengawasan internal
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
- k. Jumlah pelaksana.
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jumlah keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

Untuk memberikan standar pelayanan publik bagi masyarakat, terutama untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, sebenarnya telah dikeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan. Keputusan menteri tersebut juga mengandung asas-asas atau prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik, yang selanjutnya dapat dilihat dan dirinci sebagai berikut:

1. Transparansi, asas ini menghendaki adanya sifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, asas ini menghendaki bahwa dalam pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional, asas ini dimaksudkan dalam pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, asas ini diharapkan dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, asas ini menghendaki adanya perlakuan yang tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, asas ini menghendaki adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban dari masyarakat dan pemerintah. Bahwa pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing. Berdasarkan asas-asas pelayanan publik sebagaimana terurai di atas, ketika ditransformasikan ke ranah pelayanan publik yang bersifat implementatif, maka muaranya harus berujung pada terpenuhinya suatu standar pelayanan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan (Ratminto & Atik, 2018). Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal, standar pelayanan minimal (SPM) adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal.

Pelayanan publik mutlak memerlukan standarisasi pelayanan. Lembaga Administrasi Negara (LAN) mendefinisikan bahwa standar pelayanan adalah bentuk konkret dari akuntabilitas. Standar pelayanan secara parsial seharusnya sudah dipenuhi pada lembaga- lembaga negara. Sebagai bagian paling penting dalam pelayanan publik, standar pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mudah dipenuhi, dan rasional. Sebagai barometer tercapainya tujuan pelayanan publik yang baik adalah adanya standarisasi dari pelayanan yang diberikan. Standar tersebut adalah ukuran minimal atau standar pelayanan minimal, bahwa penyelenggara pelayanan memberikan pelayanan harus memenuhi unsur-unsur standar minimal yang ditentukan, jika dimungkinkan untuk bisa memberikan pelayanan secara lebih adalah lebih baik.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima layanan. Adapun standar pelayanan yang harus ditetapkan dalam setiap proses pelayanan, menurut Mahmudi (2010) sekurang-kurangnya meliputi enam hal, yakni sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan. Dalam hal ini harus ditetapkan standar yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk prosedur pengaduan.
2. Waktu penyelesaian. Hal ini mengandung arti bahwa harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan. Dalam konteks ini harus ditetapkan standar biaya atau tarif pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif atau biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.

4. Produk pelayanan. Dalam hal ini harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa produk pelayanan dan ini harus distandarkan.
5. Sarana dan prasarana. Dalam konteks ini harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Perlu ditetapkan pula standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Standar pelayanan publik (SPP) merupakan standar pelayanan yang wajib disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat. Adanya SPP akan menjamin pelayanan minimal yang berhak diperoleh warga masyarakat dan pemerintah. Dengan kata lain, SPP merupakan tolok ukur untuk mengukur kinerja penyelenggaraan kewenangan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat seperti: kesehatan, pendidikan, air minum, perumahan dan lain- lain. Di samping SPP untuk kewenangan wajib, daerah dapat mengembangkan dan menerapkan standar kinerja untuk kewenangan daerah yang lain (Sinyo, 2003). Adapun prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam penyusunan dan penerapan sistem pelayanan minimal (SPM) menurut PP Nomor 65 Tahun 2005 adalah sebagai berikut.

1. SPM disusun sebagai alat pemerintah dan pemerintah daerah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib.
2. SPM ditetapkan oleh pemerintah dan diberlakukan untuk seluruh pemerintah daerah provinsi, pemerintah daerah kabupaten/kota.

3. Penerapan SPM oleh pemerintah daerah merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan dasar nasional.
4. SPM bersifat sederhana, konkrit, mudah diukur, terbuka, terjangkau dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batas waktu penacapaian.
5. SPM disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan, prioritas dan kemampuan keuangan nasional dan daerah serta kemampuan kelembagaan dan personil daerah dalam bidang yang bersangkutan.

### **C. E-GOVERNMENT**

Revolusi teknologi informatika dan komunikasi telah mendorong lahirnya pemerintahan yang terbuka (*open government*) dengan ciri utama penggunaan teknologi informatika dan komunikasi untuk menjalankan sebagian kegiatan pemerintahan, sehingga terbangun *e-government* (*e-govt*) (Sadu, 2017)

Holmes mendefinisikan *e-governance* sebagai upaya untuk memanfaatkan penggunaan teknologi informasi secara spesifik dalam hal ini adalah internet dengan tujuan utama untuk memberikan pelayanan publik yang berbeda dari sebelumnya, yaitu lebih sederhana, cepat, efektif, efisien waktu dan biaya, produktif, dan responsive (Fathur & Janwan, 2020).

*E-Governance*, menurut Suaedi (2010) sebagai aplikasi dari alat-alat elektronik terkait dengan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dan pemerintah dengan kalangan pengusaha serta menjadi kegiatan operasional internal pemerintah (Hayat, ) World Bank (Bank Dunia) memberikan definisi *e-governmenr* sebagai penggunaan teknologi informasi (seperti Wide Area Network, Internet dan mobile computing) oleh pemerintah untuk mentrasformasikan hubungan

dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan (Deddy, 2018).

Dalam praktiknya, e-government adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintahan dan penyediaan pelayanan publik yang lebih baik dan cara yang berorientasi pada pelayanan masyarakat. Definisi e-government juga dirumuskan oleh United Nations Development Programme (UNDP), yaitu sebagai penggunaan teknologi informasi di lembaga pemerintahan atau lembaga publik yang tujuannya adalah agar hubungan dalam tata pemerintahan (governance) yang melibatkan pemerintah, pelaku bisnis dan masyarakat dapat tercipta lebih efisien, efektif, dan responsif.

Penggunaan media tersebut dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan prinsip kemudahan, kecepatan dan keterbukaan. Dengan media elektronik, masyarakat juga dapat melihat secara langsung berbagai kebijakan maupun anggaran yang dikeluarkan oleh pemerintah. Kontrol terhadap kebijakan juga dapat dilaksanakan secara langsung oleh masyarakat dan secara langsung dapat pula disampaikan melalui konten yang sudah disediakan.

Implementasi e-government dapat menciptakan pelayanan publik secara online atau berbasis komputerisasi. Memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik, dan memangkas sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana. Selain itu, e-government juga dimaksudkan untuk mendukung pemerintahan yang baik (good governance). Penggunaan teknologi yang mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi dapat mengurangi korupsi dengan cara meningkatkan transparansi dan akuntabilitas lembaga publik.

Secara praktis, e-government dapat digolongkan pada empat tingkatan. Tingkat pertama adalah pemerintah memublikasikan informasi melalui website. Tingkat kedua, adalah interaksi antara masyarakat dan kantor pemerintah melalui email atau media sosial lainnya. Tingkat ketiga adalah masyarakat pengguna dapat melakukan transaksi dengan kantor pemerintah sesuai dengan kebutuhan. Level empat adalah integrasi di seluruh kantor pemerintahan, di mana masyarakat dapat melakukan transaksi dengan seluruh kantor pemerinatahan yang telah mempunyai pemakaian data base bersama (Amy et al., 2020).

Tapscoot (1998) sejak lama telah memberikan beberapa alur perkembangan e-government ini, yaitu dengan cara broadcasting, interaction, transaction, dan integration.

1. *Broadcasting*, kehadiran pemerintah akan dapat dilihat dari dibuatkannya suatu web pages yang isinya merupakan informasi-informasi berkenaan dengan profil dan program pemerintah sebagaimana yang mereka juga buat dalam brosur atau pamflet biasanya. Nilai yang bisa diangkat dari cara pertama tersebut yaitu pelayanan publik yang demokratis, di mana informasi pemerintah yang bisa diakses oleh publik tanpa terkecuali, proses yang bisa diketahui dengan jelas, dan menjadi lebih transparan.
2. *Interaction*, bahwa website yang digunakan pemerintah dapat menjadi media saling menukar informasi atau media layanan dengan warga, di mana warga bisa memperoleh beberapa sumber daya basis data yang tersedia dan juga bisa memberikan pertanyaan apa pun yang terkait dan lain sebagainya. Interaksi antara pemerintah dengan warga ini tentu didukung oleh berbagai macam aplikasi dan fiturnya. Misalnya warga dapat bertanya atau berkomentar melalui layanan email, menggunakan mesin pencari, ataupun bisa melakukan download terhadap dokumen-dokumen yang dibutuhkan. Hal istimewa lainnya adalah bahwa interaksi ini dapat dilakukan

seharian 24 jam, yang mana pada umumnya hanya berlangsung di jam kerja.

3. *Transaction*, entitas masyarakat juga akan dihadapkan dengan cara-cara transaksi yang bersifat finansial dengan pemerintah. Dalam hal ini, dibutuhkan tingkat kapabilitas sumber daya yang lebih tinggi dari biasanya agar bisa mendapatkan layanan yang lebih prima dan lebih aman. Situasi tersebut sebenarnya berimplikasi dari suatu pelayanan yang penggunaanya tidak perlu bersusah payah datang ke kantor pemerintah. Tahap ketiga ini dibuat dalam rangka untuk menghadapi isu yang tidak diinginkan serta menajamin keamanan dari transaksi yang dilakukan oleh pemerintah dengan pengguna layanannya.
4. *Integration*, dimana *e-government* pada satu titik akan mencapai tahap penggabungan. Departemen-departemen beserta unit Pemerintahan lainnya secara menyeluruh akan bersatu dan berkolaborasi pada satu sistem sehingga dapat terhindar dari penggunaan sistem dan cara lainnya yang berbeda. Dalam tahap ini, sistem informasi akan terintegrasi dan semua pengguna layanan dapat memperoleh pelayanan secara elektronik. Dengan demikian, setiap pegawai pemerintah meskipun berbeda unit dan departemen, harus bisa bekerja sama secara teratur, sistematis, dan terintegrasi. Pada tahap ini juga, penghematan biaya, efisiensi, dan kepuasan masyarakat akan mencapai tingkat yang optimal.

Amy et al (2020) menjelaskan bahwa setidaknya ada empat prinsip yang melekat pada e-government ini, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan pemerintah harus berorientasi pada warga masyarakat, ini bermakna bahwa pelayanan yang diberikan kepada warga harus dengan cara-cara yang logis dan berpihak sehingga warga merasa pelayanan tersebut diperuntukkan kepadanya.
2. Pelayanan pemerintah harus dapat diakses, yaitu bahwa semua jenis pelayanan yang diberikan secara elektronik, baik itu melalui

internet, telepon genggam, komputer, dan lain sebagainya, harus dapat diakses dengan mudah atau tanpa perlu bersusah payah.

3. Pelayanan pemerintah harus inklusif, artinya adalah setiap pelayanan yang tersedia harus terus diperbaiki dan ditingkatkan agar dapat digunakan oleh setiap elemen masyarakat tanpa terkecuali.
4. Pengelolaan informasi, artinya bahwa pemerintah hanya menyediakan informasi-informasi yang rasional, jelas, mudah dimengerti, dan sesuai dengan kebutuhan sehingga semua informasi tersebut menjadi bernilai.

Pemerintahan menerapkan *e-Government* sebagai salah satu tahap yang ditempuh dalam menghadapi perubahan yang terjadi dalam melaksanakan pelayanan publik untuk masyarakat. Bentuk pelayanan yang pemanfaatannya menjadi lebih fleksibel dan juga meningkatkan kepuasan dari penggunaannya atau masyarakat dan pemerintah itu sendiri yang merasakannya. Layanan yang diberikan dalam sistem *e-Government* akan membuat suatu operasi layanan dan juga proses pemerintahan menjadi lebih transparan dan juga lebih efektif untuk masyarakat dan perusahaan, dan juga memberikan banyak manfaat untuk masyarakat seperti waktu layanan yang dibutuhkan lebih sedikit, dan juga warga masyarakat bisa mendapatkan informasi pemerintahan dengan mudah (Mustafa et al, 2021). Dalam penerapan teknologi informasi, ada dua aktivitas yang mencakup ke dalam aktivitas pemanfaatan teknologi informasi (Kusnadi et al, 2017), sebagai berikut :

1. Mengelola data, dan informasi, antara manajemen dan proses kerja berhubungan secara otomatis.
2. Memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk pelayanan publik yang mudah diakses dan juga murah untuk masyarakat.

Mengingat bagaimana pelaksanaan atau implementasi *e-Government* yang sudah berkembang pesat di Indonesia dibandingkan dengan masa awal implementasi. *E-Government* merupakan mekanisme yang baik dalam interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, swasta, atau pun dengan antara pemerintah itu sendiri. Pelayanan yang dibuat sedemikian rupa dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi agar dapat menciptakan kepuasan bagi penggunanya. Ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik berbasis digital yaitu (Ari et al, 2021):

1. Efisiensi sebagai kualitas informasi atau pelayanan yang disediakan dapat digunakan dengan mudah.
2. Reliabilitas sebagai kelayakan dan cepatnya untuk mengakses, menggunakan, juga menerima layanan
3. Kepercayaan sebagai indikator sejauh mana situs pelayanan dipercaya oleh masyarakat atau publik dan apakah pelayanan bisa aman dari gangguan juga melindungi informasi pribadi.
4. Dukungan masyarakat yang berdasar atas bantuan yang diberikan dari pelayanan kepada masyarakat, berkaitan antara masyarakat dengan aparat.

#### **D. INOVASI DIGITAL PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI (*E-GOVERNMENT*)**

Perkembangan teknologi informasi khususnya dalam pelayanan publik secara tidak langsung menuntut Pemerintah menggunakan teknologi informasi sebagai sarana pendukung penyelenggaraan pemerintahan, khususnya penyelenggaraan pelayanan publik. E-government adalah salah satu konsep teknologi informasi yang dihadirkan untuk mendukung pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik secara efektif, efisien, dan transparan. Sudah jamak diketahui bahwa pelayanan publik di daerah selalu dibarengi oleh praktik suap dan pungli.

Penerapan teknologi informatika perlu diterapkan dalam rangka membangun sistem perizinan yang transparan dan akuntabel. Dalam hal ini, tampaknya kita perlu belajar dari kesuksesan Korea Selatan dalam mengatasi persoalan birokrasi yang pernah menggangukannya. Korea Selatan hingga akhir tahun 1990- an, terbelit persoalan birokrasi yang tak kunjung terselesaikan. Birokrasinya berjalan secara prosedural, lamban, dan tidak efisien. Namun, pada tahun 2000, mereka berhasil memecahkan kebuntuan birokrasi tersebut.

Setelah ditelisik, ternyata obat mujarab dari kejumudan birokrasi Korea Selatan tersebut adalah birokrasi digital. Birokrasi model digital ini dipraktekkan karena dua alasan: Pertama, proses pengadaan secara manual dengan menggunakan kertas yang berbasis standar prosedur, proses yang rumit dan pekerjaan yang padat menjadi penyebab terjadinya inefisiensi birokrasi, rendahnya transparansi informasi dan berujung pada kualitas layanan publik yang buruk. Kedua, lingkungan pengadaan yang bersifat dinamis. Perubahan lingkungan yang didorong oleh inovasi di bidang teknologi informasi dan komunikasi, membuat transaksi komersil menjadi lebih cepat, mudah, dan hemat biaya apabila dilakukan secara online. Selain itu, proses layanan berbasis sistem online mempermudah masyarakat untuk memperoleh informasi terkait prosedur pelayanan, durasi waktu layanan serta menunjang pelaksanaan transparansi informasi (Yasonna, 2019).

Implementasi program e-government terkait dengan kebijakan reformasi administrasi publik di Indonesia. Kebijakan e-government harus menjadi salah satu bagian terpenting dari keseluruhan agenda reformasi birokrasi. Ini bisa menjadi salah satu cara untuk mengubah paradigma administrasi publik konvensional menjadi lebih maju. Setiap kebijakan mengenai program reformasi birokrasi mengatur isu e- government secara khusus.

Salah satu kota yang menerapkan teknologi informatika adalah Kota Surabaya. Walikota Surabaya Tri Rismaharini mengatakan, semua sistem berbasis elektronik mengurangi kontak langsung dalam pengurusan izin sehingga tertutup celah korupsi dan kolusi. *“Saya bisa memantau seluruh aktivitas ASN termasuk kondisi Surabaya melalui gawai meski saya berada di luar negeri. Saya juga bisa menandatangani perizinan lewat sistem elektronik sehingga semua tak terhambat”* ujar Risma, yang memantau kinerja kepala dinas hingga lurah lewat aplikasi obrolan dalam jaringan (Kompas, 2018).

Pendekatan sistem berbasis teknologi informasi yang transparan bisa menjadi kunci. Semua persyaratan untuk mendapatkan izin harus transparan bagi publik. Publik akan bisa memantau sampai sejauh mana perizinan itu bergerak, apakah semua persyaratan sudah terlengkapi. Sistem yang transparan akan mengikis asumsi yang sering terdengar dari birokrasi, kalau bisa dipersulit, mengapa harus dipermudah.

*E-government* merupakan upaya pengembangan penyelenggara pemerintahan berbasis elektronik yang mengacu pada tujuan terciptanya pemerintahan yang efektif, efisien, bertanggung jawab, dan transparan. E- government mencakup banyak kajian dalam pelayanan publik, seperti *e-musrenbang, e-lapor, e-sarapan, e-learning, e-commerce, e-health, e-voting, e-complain, e-performance, e-catalog, e-procurement*, dan lain sejenisnya. Inovasi e- government meningkatkan partisipasi masyarakat untuk turut terlibat dalam pelayanan publik dengan mengakses pelayanan secara mandiri. Secara tidak langsung inovasi tersebut juga telah meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pelayanan publik, meningkatkan daya kritis, dan keinginan untuk berpartisipasi. Beberapa daerah sudah mengembangkan pelayanan publik berbasis elektronik. Pelayanan publik yang berbasis *e-government* perlu dikembangkan untuk mengurangi pertemuan antara pemberi pelayanan dengan masyarakat. Asumsinya, dengan

berkurangnya pertemuan antara pemberi dan penerima layanan, akan berkurang pula peluang penyelewengan kekuasaan aparaturnya terkait.

Pelayanan publik berbasis teknologi informasi memberikan manfaat (Loura, 2014), antara lain sebagai berikut:

- a. Mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan mengurangi biaya;
- b. Mampu meningkatkan mutu pelayanan;
- c. Mendorong partisipasi masyarakat;
- d. Menciptakan transparansi dan menekan praktik korupsi.

Sementara itu, Suaedi menyebutkan bahwa keunggulan dari e-governance sesungguhnya adalah untuk efektivitas dan efisiensi. Efektivitas mempunyai makna bahwa pemerintah harus mampu menyelenggarakan pelayanan dengan lebih murah, mampu menjangkau lebih banyak lapisan masyarakat, dan mampu bekerja lebih cepat. Sedangkan dalam aspek efisiensi memberikan penjelasan bahwa pemerintah harus mampu bekerja lebih baik dan lebih inovatif. Bagaimana pemerintah dapat mendapatkan output yang lebih baik dengan biaya dan waktu yang relatif terjangkau, namun hasilnya maksimal dan memuaskan (Hayat, 2017).

Dalam perspektif, kajian Accenture (2014) menghitung tiga manfaat digitalisasi di sepuluh negara, yaitu (1) digitalisasi meningkatkan daya saing ekonomi, setiap kenaikan satu poin tingkat digitalisasi menumbuhkan 0,5 persen produk domestik bruto; (2) digitalisasi meningkatkan kualitas hidup dan masyarakat -1 persen pertumbuhan digitalisasi memberi dampak peningkatan 0,13 poin Indeks Pembangunan Manusia; (3) satu poin tambahan tingkatan digitalisasi meningkatkan potensi bisnis dan penyediaan layanan publik melalui peningkatan hampir 14 poin Indeks Inovasi Global. Digitalisasi juga membawa efisiensi ekonomi (Gogor et al., 2020).

## **BAB III**

### **METODOLOGI**

#### **A. METODE PELAKSANAAN**

Secara umum metode pada suatu penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Terdapat 4 (empat) kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu: cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu: rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara- cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya, proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis (Sugiyono, 2018).

Metode kajian yang digunakan ialah metode penelitian campuran (Kualitatif dan Kuantitatif). Penelitian ini merupakan suatu langkah penelitian dengan menggabungkan dua bentuk penelitian yang telah ada sebelumnya yaitu penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Menurut Creswell penelitian campuran merupakan pendekatan penelitian yang mengkombinasikan antara penelitian kualitatif dengan penelitian kuantitatif.

Creswell menerangkan, strategi-strategi dalam mixed methods, yaitu (Iqbal, 2021):

1. Strategi metode campuran sekuensial/bertahap (*sequential mixed methods*) merupakan strategi bagi peneliti untuk menggabungkan data yang ditemukan dari satu metode dengan metode lainnya. Strategi ini dapat dilakukan dengan interview terlebih dahulu untuk

mendapatkan data kualitatif, lalu diikuti dengan data kuantitatif dalam hal ini menggunakan survei. Strategi ini dibagi menjadi tiga bagian, yaitu:

- a. Strategi eksplanatoris sekuensial. Dalam strategi ini tahap pertama adalah mengumpulkan dan menganalisis data kuantitatif kemudian diikuti oleh pengumpulan dan menganalisis data kualitatif yang dibangun berdasarkan hasil awal kuantitatif. Bobot atau prioritas ini diberikan pada data kuantitatif.
  - b. Strategi eksploratoris sekuensial. Strategi ini kebalikan dari strategi eksplanatoris sekuensial, pada tahap pertama peneliti mengumpulkan dan menganalisis data kualitatif kemudian mengumpulkan dan menganalisis data kuantitatif pada tahap kedua yang didasarkan pada hasil dari tahap pertama.
  - c. Strategi transformatif sekuensial. Pada strategi ini peneliti menggunakan perspektif teori untuk membentuk prosedur-prosedur tertentu dalam penelitian. Dalam model ini, peneliti boleh memilih untuk menggunakan salah satu dari dua metode dalam tahap pertama, dan bobotnya dapat diberikan pada salah satu dari keduanya atau dibagikan secara merata pada masing-masing tahap penelitian.
2. Strategi metode campuran konkuren/sewaktu waktu (*concurrent mixed method*) merupakan penelitian yang menggabungkan antara data kuantitatif dan data kualitatif dalam satu waktu. Terdapat tiga strategi pada strategi metode campuran konkuren ini, yaitu:
- a. Strategi triangulasi konkuren. Dalam strategi ini, peneliti mengumpulkan data kuantitatif dan data kualitatif dalam waktu bersamaan pada tahap penelitian, kemudian membandingkan antara data kualitatif dengan data kuantitatif untuk mengetahui perbedaan atau kombinasi.
  - b. Strategi embedded konkuren. Strategi ini hampir sama dengan model triangulasi konkuren, karena sama-sama mengumpulkan

data kualitatif dan kuantitatif dalam waktu yang bersamaan. Membedakannya adalah model ini memiliki metode primer yang memandu proyek dan data sekunder yang memiliki peran pendukung dalam setiap prosedur penelitian. Metode sekunder yang begitu dominan/berperan (baik itu kualitatif atau kuantitatif) ditancapkan (*embedded*) ke dalam metode yang lebih dominan (kualitatif atau kuantitatif).

- c. Strategi transformatif konkuren. Seperti model transformatif *sequential* yaitu dapat diterapkan dengan mengumpulkan data kualitatif dan data kuantitatif secara bersamaan serta didasarkan pada perspektif teoritis tertentu.
3. Prosedur metode campuran transformatif (*transformatif mixed methods*) merupakan prosedur penelitian dimana peneliti menggunakan kacamata teoritis sebagai perspektif *overarching* yang didalamnya terdiri dari data kualitatif dan data kuantitatif. Perspektif inilah yang nantinya akan memberikan kerangka kerja untuk topik penelitian, teknik pengumpulan data, dan hasil yang diharapkan dari penelitian.

Lebih lanjut, Sugiyono (2018) menyatakan bahwa metode penelitian kombinasi (*mixed methods*) adalah suatu metode penelitian antara metode kuantitatif dengan metode kualitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliable dan objektif.

Pada dasarnya sebuah sistem yang dirancang baik secara komputerisasi atau tidak yang tujuannya untuk perencanaan, dianggap sebagai sistem informasi. Khususnya, sebuah sistem yang memasukkan sekelompok input data, kemudian diproses

(disusun, di organisasi, atau distrukturkan) dengan bermacam cara/metoda guna memperoleh informasi sebagai outputnya. Pada dasarnya, kajian pemetaan inovasi digital di Kota Palembang dan dampaknya terhadap pelayanan publik ini pada umumnya terdiri atas beberapa proses, yaitu mengumpulkan data, mengorganisasikannya, menyimpan, kemudian diproses, lalu ditampilkan sebagai informasi dalam dokumen kajian, dokumen perencanaan dan dalam format yang beragam (teks, video, suara, dsb) yang digunakan untuk tujuan tertentu. Adapun karekteristik dari perencanaan kajian ini adalah sebagai berikut:

1. *Input data*: data yang telah dikumpulkan dilakukan proses input data untuk diproses lebih lanjut ke tahap selanjutnya.
2. *Analisis data*: dilakukan proses analisis data dengan cara yang beranekaragam untuk menjawab sasaran yang menjadi fokus di dalam kajian ini.
3. *Output data*: menghasilkan luaran yang dapat menjawab tujuan dan sasaran dari kajian ini, yaitu pemetaan inovasi digital di Kota Palembang dan dampaknya terhadap pelayanan publik baik dari kinerja pemerintah daerah maupun terhadap penerima manfaat dalam hal ini masyarakat.

Pada dasarnya, ciri utama dari sebuah sistem informasi adalah distribusi dan interaksi basis data. Sistem informasi merupakan kesatuan elemen yang tersebar dan saling berinteraksi yang menciptakan aliran informasi. Proses interaksi tersebut berupa proses data dengan cara pemasukan, pengolahan, integrasi, pengolahan, komputasi atau perhitungan, penyimpanan, serta distribusi data atau informasi. Berdasarkan hal tersebut, maka perlu dibedakan antara data dan informasi. Data merupakan fakta yang ada dan melekat pada suatu obyek seperti nilai, ukuran, berat, luas, dan sebagainya. Sedangkan informasi

merupakan pengetahuan tambahan yang diperoleh setelah dilakukan pemrosesan dari data tersebut. Nilai suatu informasi amat bergantung dari pengetahuan yang dimiliki oleh pengguna. Dengan kata lain informasi merupakan sekumpulan data yang relevan dan berkaitan (sesuai dengan tingkatan validitas dan reliabilitasnya), yang diolah dan diproses menjadi bentuk yang mudah dipahami, disukai, dan mudah diakses. Pengguna bebas memanfaatkan informasi sebagai pengetahuan, dasar perencanaan, landasan pengambilan keputusan, sampai kepada hal yang sederhana seperti hiburan.

## **B. PERSIAPAN**

Pada tahapan ini dilakukan persiapan pekerjaan, baik yang menyangkut persiapan administratif maupun persiapan teknis. Persiapan teknis meliputi kegiatan mobilisasi personil dan koordinasi tim kerja yang akan dilibatkan dalam keseluruhan pekerjaan, penajaman metode dan rencana kerja, penyiapan perangkat survei, serta pengumpulan data awal. Secara rinci, pokok pekerjaan dan hasil kegiatan pada tahap ini adalah sebagai berikut:

### **1. Persiapan Administrasi**

Pada tahapan persiapan ini dilakukan pengurusan surat-menyurat dan dokumen sehubungan dengan pelaksanaan pekerjaan. Jenis surat yang diperlukan pada tahap ini berupa surat tugas konsultan dan surat pengantar dari pihak Pemberi Kerja maupun Konsultan, yang ditujukan untuk instansi terkait dan berwenang di wilayah studi. Pelaksanaan pengurusan administrasi dimaksudkan untuk memudahkan kelancaran pekerjaan, terutama berkaitan dengan pengumpulan data dan pekerjaan di lapangan.

## **2. Mobilisasi Personil, Peralatan, dan Koordinasi Tim Kerja**

Pada tahapan ini diawali dengan mempersiapkan peralatan, tenaga ahli dan kegiatan koordinasi/diskusi antara tenaga ahli yang terlibat dalam tim kerja konsultan. Penyiapan peralatan kantor yang akan digunakan dalam pelaksanaan pekerjaan berupa komputer, printer, ATK dan sebagainya. Tenaga ahli yang akan dilibatkan harus memenuhi kriteria yang sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan pekerjaan (bidang keahlian, kualifikasi personil, dan pengalaman kerja). Penentuan personil yang akan dilibatkan dilakukan dengan mempertimbangkan tingkat efisiensi dan efektivitas kerja yang dapat diberikan sehingga proses pelaksanaan pekerjaan dapat berlangsung secara efektif dan efisien. Pada tahap awal, kegiatan koordinasi tim kerja konsultan bertujuan untuk mempersiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan secara matang dan rinci, berkaitan dengan proses pekerjaan yang akan dilakukan. Kegiatan ini meliputi penyusunan organisasi kerja, penyusunan rencana kerja, pembagian kerja, serta kebutuhan fasilitas pendukung yang diperlukan bagi kelancaran pelaksanaan pekerjaan. Pada tahap selanjutnya kegiatan koordinasi dan diskusi tim kerja akan dilakukan secara berkelanjutan (selama proses pelaksanaan pekerjaan berlangsung) ,untuk memperoleh kesepakatan-kesepakatan yang diperlukan.

## **3. Penajaman metode dan rencana kerja**

Pada tahapan ini bertujuan untuk menajamkan rencana/metodologi pelaksanaan pekerjaan, sebagai suatu pegangan yang harus ditaati oleh pihak-pihak yang terlibat

dalam proses pelaksanaan pekerjaan ini. Rumusan rencana kerja ini secara garis besar meliputi detail kegiatan dan jadwal pelaksanaan pekerjaan, pelibatan dan jadwal penugasan tenaga ahli, serta keluaran pekerjaan yang harus dihasilkan.

#### **4. Penyiapan perangkat survei**

Sebagai langkah awal pelaksanaan survei lapangan yang akan dilakukan pada tahap berikutnya, terlebih dahulu dilakukan beberapa persiapan yang diperlukan agar pelaksanaan survey dapat berjalan dengan lancar. Persiapan yang dilakukan antara lain meliputi perumusan desain survei, daftar kebutuhan data dan instansi sumber data/informasi, penyiapan personil (surveyor) dan peralatan survei yang akan digunakan dalam kegiatan lapangan.

#### **5. Pengumpulan data awal**

Pada tahapan ini dilakukan pengumpulan data sekunder awal akan dilakukan dengan mengumpulkan laporan perencanaan, hasil studi, kebijakan, yang terkait dengan lokasi pekerjaan baik langsung maupun tidak langsung serta peta dasar yang tersedia dari instansi terkait.

#### **6. Studi Pustaka**

Studi pustaka, berupa studi kepustakaan terhadap bahan-bahan awal yang telah diperoleh dari pengumpulan data awal yang berkaitan dengan substansi pekerjaan. Studi pustaka/literatur meliputi kajian terhadap literatur umum maupun kebijakan dan peraturan perundangan yang berlaku. Maksudnya adalah untuk meningkatkan pemahaman konsultan mengenai substansi pekerjaan.

## C. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Adapun teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan dalam kajian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Pengumpulan Data Sekunder

Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan mengunjungi instansi terkait sebagai sumber data, seperti: Bappeda, BPS, kantor/instansi lainnya yang diidentifikasi sebagai sumber penyedia data sekunder. Disamping itu pengumpulan data sekunder juga dapat dilakukan dengan mengunjungi *web site* lembaga/instansi sumber data dan informasi. Bentuk data sekunder dapat berupa lembaran surat peraturan, dokumen perencanaan, peta-peta tematik, dan data statistik baik dalam bentuk *hard copy* maupun *soft copy*.

Hal penting yang perlu diperhatikan dari data sekunder ini adalah akurasi dan validitasnya. Diupayakan untuk mendapatkan data dengan akurasi dan validitas tinggi. Sedangkan data atribut disesuaikan dengan kebutuhan identifikasi kegiatan atau pembangunan, yaitu dengan menggunakan data hasil validasi dari laporan pelaksanaan kegiatan maupun dari dokumen lain yang terkait.

### 2. Pengumpulan Data Primer

Pengumpulan data primer dilakukan secara langsung untuk mendapatkan data yang dibutuhkan pada kajian ini. Adapun teknik pengumpulan data primer yang dilakukan ialah sebagai berikut:

#### 1. Kuesioner atau angket

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden

untuk dijawab dalam hal ini berkaitan dengan variabel yang telah dirumuskan pada kajian ini. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien jika peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur.

## 2. Survei lapangan

Untuk melakukan *ground check* terhadap pelaksanaan kegiatan/pembangunan untuk melakukan verifikasi data. Survei lapangan dimaksudkan untuk merekam kondisi yang ada di lokasi. Rekaman yang dilakukan oleh surveyor antara lain meliputi kesesuaian rencana kegiatan dengan pelaksanaannya, perkembangan terkini dari kegiatan tersebut serta mencatat permasalahan yang mungkin ada (wawancara). Untuk mendapatkan data dan informasi yang akurat dari pengamatan langsung di lapangan, kunci utama berada pada kemampuan dan kepekaan surveyor merekam hal-hal penting yang diperlukan sebagai data dan informasi.

Adapun tabel teknik pengumpulan data pada kajian ini ialah sebagai berikut:

**Tabel 3.1** Teknik pengumpulan data

### 1. Data Primer

Kebutuhan Data	Jenis Data	Teknik	Sumber
Sistem Pelayanan Publik	Pelayanan Publik Online	Kuesioner dan wawancara	masyarakat
	Kepuasan Terhadap pelayanan Publik		
	Media Informasi Pemerintah		

### 2. Data Sekunder

Penelitian	Kebutuhan data	Sasaran	Jenis Data	Teknik	Sumber
		Mengidentifikasi Pemanfaatan Infrastruktur TIK	Percepatan Digitalisasi Pemerintah	Dokumentasi	Renstra Kominfo

Penelitian	Kebutuhan data	Sasaran	Jenis Data	Teknik	Sumber
Karakteristik awasan	Arah Kebijakan dan Strategi KEMENKOMINFO	Mengidentifikasi Komunikasi Publik	Penguatan tata kelola komunikasi publik	Dokumentasi	Renstra Kominfo
			Pengelolaan Konten Informasi Publik	Dokumentasi	Renstra Kominfo
		Mengidentifikasi Dukungan Manajemen	Penuntasan Reformasi Birokrasi	Dokumentasi	Renstra Kominfo
			Modernisasi Infrastruktur dan Transformasi Digital Administrasi Internal	Dokumentasi	Renstra Kominfo
	Kerangka Regulasi	Pemanfaatan Tik	E-governement	Dokumentasi	Renstra Kominfo

## D. VARIABEL, DEFINISI OPERASIONAL, SKALA PENGUKURAN

### 1. Variabel

Sugiyono (2014) mengemukakan variabel adalah attribute, sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan untuk dikaji lebih lanjut dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel yang ditentukan dari kajian ini berkaitan dengan keberadaan inovasi digital dan dampaknya terhadap pelayanan publik (pada website: Palembang.go.id). Adapun indikator dari variabel tersebut yaitu: *broadcasting, interaction, transaction, dan integration*.

### 2. Definisi Operasional

Azwar (2013) menjelaskan definisi operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang diamati. Dari

pembahasan di BAB 2 maka definisi operasional dari masing-masing variabel dalam kajian ini adalah sebagai berikut:

- a. *Broadcasting*, kehadiran pemerintah akan dapat dilihat dari dibuatkannya suatu web pages yang isinya merupakan informasi-informasi berkenaan dengan profil dan program pemerintah sebagaimana yang mereka juga buat dalam brosur atau pamflet biasanya. Nilai yang bisa diangkat dari cara pertama tersebut yaitu pelayanan publik yang demokratis, di mana informasi pemerintah yang bisa diakses oleh publik tanpa terkecuali, proses yang bisa diketahui dengan jelas, dan menjadi lebih transparan.
- b. *Interaction*, bahwa website yang digunakan pemerintah dapat menjadi media saling menukar informasi atau media layanan dengan warga, di mana warga bisa memperoleh beberapa sumber daya basis data yang tersedia dan juga bisa memberikan pertanyaan apa pun yang terkait dan lain sebagainya. Interaksi antara pemerintah dengan warga ini tentu didukung oleh berbagai macam aplikasi dan fiturnya. Misalnya warga dapat bertanya atau berkomentar melalui layanan email, menggunakan mesin pencari, ataupun bisa melakukan download terhadap dokumen-dokumen yang dibutuhkan. Hal istimewa lainnya adalah bahwa interaksi ini dapat dilakukan seharian 24 jam, yang mana pada umumnya hanya berlangsung di jam kerja.
- c. *Transaction*, entitas masyarakat juga akan dihadapkan dengan cara-cara transaksi yang bersifat finansial dengan pemerintah. Dalam hal ini, dibutuhkan tingkat kapabilitas sumber daya yang lebih tinggi dari biasanya agar bisa mendapatkan layanan yang lebih prima dan lebih aman. Situasi tersebut sebenarnya berimplikasi dari suatu pelayanan yang penggunaannya tidak perlu bersusah payah

datang ke kantor pemerintah. Tahap ketiga ini dibuat dalam rangka untuk menghadapi isu yang tidak diinginkan serta menjamin keamanan dari transaksi yang dilakukan oleh pemerintah dengan pengguna layanannya.

- d. *Integration*, dimana *e-government* pada satu titik akan mencapai tahap penggabungan. Departemen-departemen beserta unit Pemerintahan lainnya secara menyeluruh akan bersatu dan berkolaborasi pada satu sistem sehingga dapat terhindar dari penggunaan sistem dan cara lainnya yang berbeda. Dalam tahap ini, sistem informasi akan terintegrasi dan semua pengguna layanan dapat memperoleh pelayanan secara elektronik. Dengan demikian, setiap pegawai pemerintah meskipun berbeda unit dan departemen, harus bisa bekerja sama secara teratur, sistematis, dan terintegrasi. Pada tahap ini juga, penghematan biaya, efisiensi, dan kepuasan masyarakat akan mencapai tingkat yang optimal.

### **3. Skala Pengukuran**

Seluruh indikator variabel dalam penelitian ini akan diukur menggunakan skala Likert, yakni Untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok seseorang tentang suatu fenomena sosial (Sugiyono, 2014). Kriteria pengukuran dampak inovasi digital terhadap pelayanan publik dengan menggunakan skala 1 sampai 5 untuk keperluan analisis kuantitatif, dengan ketentuan skor 5 (sangat setuju), skor 4 (setuju), skor 3 (kurang setuju), skor 2 (tidak setuju), dan skor 1 (sangat tidak setuju).

## **E. POPULASI DAN SAMPEL**

### **3. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh obyek atau subyek tersebut (Sugiyono, 2018). Populasi di dalam kajian ini ditentukan berdasarkan jumlah penduduk dengan usia produktif, yaitu usia 15-64 tahun sebanyak **1.143.754 jiwa** (BPS Kota Palembang, 2021)

#### **4. Sampel**

Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi disebut sebagai sampel (Sugiyono, 2018). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan ukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan suatu penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan di dalam kajian ini ialah teknik sampel purposive. Teknik ini dapat dikatakan sebagai teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pemilihan sekelompok subjek dalam purposive sampling, didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Dengan kata lain unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian (Sugiyono, 2018). Berdasarkan penjelasan tersebut, maka untuk menentukan jumlah sampe di dalam kajian ini dapat dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin:

$$n = N / (1 + N \cdot e^2)$$

keterangan:

n = ukuran sampel

N= Ukuran populasi

e = margin error

berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel di dalam kajian ini ialah sebagai berikut:

$$n = 1.143.754 / (1 + 1.143.754 \cdot (0.1)^2)$$

$$n = 99,99 \rightarrow 100 \text{ sampel}$$

## F. TEKNIK ANALISIS

Pada dasarnya kegiatan yang dilakukan pada tahap analisis, yaitu (1) survey sistem, (2) analisis terstruktur yang secara garis besar untuk memperoleh pengertian dari permasalahan-permasalahan, efisiensi dan pertimbangan-pertimbangan yang mengarah pada pemetaan inovasi digital, (3) analisis SWOT, (4) analisis kelayakan, dan (5) analisis ekstrapolasi. Secara rinci dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Survei Sistem

Kegiatan pada tahap survei pengumpulan data ini adalah mengumpulkan informasi dan data selengkap-lengkapny mengenai:

- a. Sistem dan Prosedur: Tim survei akan menjaring konsep kerja/sistem dan prosedur pengelolaan data dari sistem yang berjalan sekarang ini.
- b. Data dan Informasi: Pengumpulan informasi mengenai proses pengolahan data hasil kegiatan, serta mengklasifikasikan seluruh jenis data dan menyampaikan konsep mekanisme *flow of data*.
- c. Permasalahan: Mengumpulkan informasi mengenai kendala- kendala yang berhubungan dengan sistem perencanaan.

d. Sarana: Mengumpulkan data mengenai sarana utama maupun penunjang yang telah tersedia guna mendukung sistem yang terintegrasi. Selain melaksanakan survei untuk pengumpulan data dan informasi, juga akan dilaksanakan studi-studi literatur dan peraturan-peraturan yang terkait. Setelah hasil pengumpulan data ini diperoleh kemudian akan didiskusikan dengan pihak konsumen untuk pemaparan hasil studi guna penyesuaian/konfirmasi dan menambahkan masukan. Adapun data yang akan dikumpulkan dan diinventarisasi adalah data-data fisik lapangan. Pada tahap ini akan diperiksa kelengkapan data kondisi lapangan yang sangat diperlukan dalam proses analisis.

## **2. Analisis terstruktur**

Pada tahap ini tim studi akan menganalisis bahan masukan yang telah diperoleh dari hasil survei. Analisis terhadap hasil survei tersebut terbagi dalam beberapa jenis analisis, yaitu

- a. Analisis sistem dan prosedur: Analisis pada tahap ini bertujuan untuk mempelajari hasil studi dan bersama tim ahli menyusun suatu sistem dan prosedur tentang pengumpulan dan pengelolaan data .
- b. Analisis sistem informasi: Tujuan analisis sistem informasi ini adalah mempelajari dan menyusun konsep sistem pengelolaan data dengan menggunakan peralatan dan perlengkapan yang sesuai dan mudah dioperasikan serta menjamin terhadap kualitas dan kuantitas serta keamanan terhadap informasi yang dihasilkan.

- c. Analisis sarana pendukung: Analisis sarana pendukung yang dimaksud di sini adalah mempelajari, memilih dan memberikan alternatif saran pendukung yang berhubungan dengan pemetaan inovasi digital. Pada tahap analisis ini yang paling penting dilakukan adalah menentukan dan merumuskan informasi apa saja yang akan disajikan terutama terkait dengan informasi mengenai pemetaan inovasi digital di Kota Palembang dan dampaknya terhadap pelayanan publik baik dari kinerja pemerintah daerah maupun terhadap penerima manfaat dalam hal ini masyarakat.

### **3. Analisis Deskriptif**

Menurut (Sugiyono, 2018) analisis statistik deskriptif yang berwawasan luas adalah informasi faktual yang berguna untuk memberikan ringkasan atau survei temuan, tetapi tidak dapat digunakan sebagai tujuan akhir. Tinjauan ekspresif harus diisi sebagai deskripsi atau penjelasan elemen inti melalui contoh informasi dan informasi dari responden yang menerima informasi, dan melihat tabel umum atau tabel berulang seperti bagan, grafik, piktoqram, dll. hasil yang menunjukkan hasil dengan memperkenalkan mereka. Estimasi memakai varians mode, mean, mean, dan varians grup.

Tanggapan terhadap survei yang disesuaikan dengan uji dilengkapi dengan penyelidikan yang jelas untuk menemukan gambaran umum yang terfokus dengan mengamati penyebaran tanggapan responden. Analisis deskriptif ini dimungkinkan oleh standar seperti: ketentuan skor 5 (sangat setuju), skor 4 (setuju), skor 3 (kurang setuju), skor 2 (tidak setuju), dan skor 1 (sangat tidak setuju).

#### 4. Analisis SWOT

SWOT adalah *Strengths* (kekuatan), *Weaknesses* (kelemahan), *Opportunities* (peluang) dan *Threats* (ancaman). Kekuatan merupakan sumber daya yang melindungi dari persaingan dan menciptakan kemajuan dalam suatu usaha, Kelemahan merupakan potensi sumber daya tidak dapat bersaing dan tidak dapat menciptakan suatu kemajuan dalam suatu usaha atau kegiatan, Peluang merupakan lingkungan yang dapat memungkinkan usaha atau kegiatan mendapatkan keberhasilan, ancaman merupakan lingkungan yang dapat menghalangi suatu kegiatan apabila tidak ada tindakan pengelolaan yang tegas (wibowo,1987).

Pada kajian pemetaan inovasi digital di Kota Palembang dan dampaknya terhadap pelayanan publik perlu dirumuskan strategi pemetaan yang baik, sehingga pemilihan analisis SWOT dalam kajian ini merupakan hal yang tepat. Analisis SWOT terdiri atas dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor Internal berkaitan dengan kekuatan dan kelemahan, sedangkan faktor eksternal berkaitan dengan peluang dan ancaman.

Alat analisis yang digunakan untuk menyusun faktor-faktor Strategis merupakan matriks SWOT. Matriks ini dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya. Matriks ini dapat menghasilkan 4 (empat) set kemungkinan alternatif strategis. Matriks SWOT ini digunakan sebagai sarana dalam menyusun beberapa strategi pada empat kuadran yang paling berkait dengan tujuan yang telah dirumuskan. Ada empat strategi utama yang dirumuskan berdasarkan matrik SWOT:

- a. Strategi SO Ciptakan Strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang.
- b. Strategi ST Ciptakan Strategi menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman.
- c. Strategi WO Ciptakan Strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang.
- d. Strategi WT Ciptakan Strategi meminimalkan Kelemahan dan menghindari ancaman

## **G. RENCANA KERJA**

### **1. Jadwal Pelaksanaan Pekerjaan**

Kajian pemetaan inovasi digital di Kota Palembang dan dampaknya terhadap pelayanan publik tahun anggaran 2023 dilaksanakan dalam jangka waktu 60 (enam puluh hari) hari kalender atau 2 (dua) bulan sejak ditetapkannya Surat Perintah Kerja (SPK). Untuk itu, jadwal kegiatan yang akan dilakukan disesuaikan dengan waktu pelaksanaan pekerjaan tersebut. Dalam jadwal kegiatan ini pada prinsipnya akan diuraikan kegiatan yang akan dilakukan sesuai dengan tahapan pekerjaan.

### **2. Organisasi Pelaksanaan Pekerjaan**

Pelaksanaan kajian pemetaan inovasi digital di Kota Palembang dan dampaknya terhadap pelayanan publik dilakukan dengan melibatkan beberapa organisasi pelaksanaan pekerjaan. Oleh sebab itu, maka konsultan menyusun organisasi pelaksana dengan melibatkan beberapa tenaga ahli dan tenaga pendukung dari berbagai disiplin ilmu yang disesuaikan dengan ruang lingkup kegiatan dari pekerjaan tersebut. Dengan demikian, meskipun

melibatkan beberapa tenaga ahli dari berbagai disiplin ilmu tetapi dengan mengacu pada ruang lingkup kegiatannya, maka masing-masing tenaga ahli yang diusulkan akan memiliki kejelasan tugas dan tanggung jawab. Adapun kriteria kebutuhan personil dalam kajian pemetaan inovasi digital di Kota Palembang dan dampaknya terhadap pelayanan publik sebagai berikut:

- **Tenaga Ahli**

- Team Leader : Ahli Perencanaan Wilayah dan Kota sebanyak 1 orang sebagai tim leader yang memiliki latar belakang pendidikan minimal Strata 1 (satu) Perencanaan Wilayah dan Kota serta memiliki pengalaman 3 (tiga) tahun dalam melaksanakan kajian pengembangan wilayah.
- Ahli Administrasi Publik sebanyak 1 orang sebagai tenaga ahli yang memiliki latar belakang Strata 1 (satu) sarjana administrasi negara / administrasi publik yang memiliki pengalaman 2 (dua) tahun dalam melaksanakan kajian administrasi publik.
- Ahli Sosial sebanyak 1 orang sebagai tenaga ahli yang memiliki latar belakang Strata 1 (satu) sarjana Ilmu Sosial yang memiliki pengalaman 2 (dua) Tahun

- **Tenaga Pendukung**

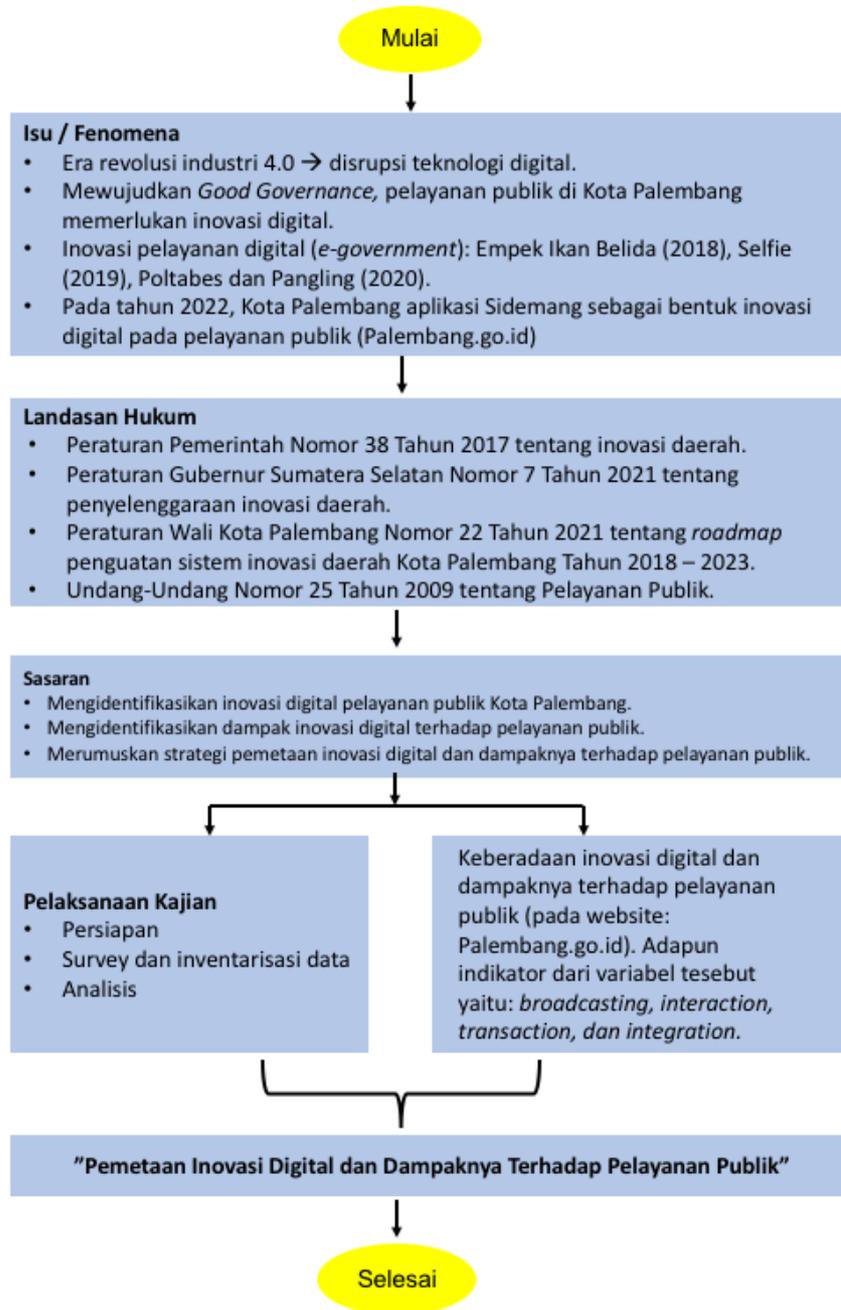
- Tenaga administrasi sebanyak 1 (satu) orang selama 2 (dua) bulan dengan pendidikan terakhir SMA/SMK/DII/S1 Semua jurusan dengan pengalaman kerja minimal 1 (satu) tahun dibidang administrasi.
- Surveyor sebanyak 2 (dua) orang selama 1 bulan yang melakukan survey lapangan yang memiliki latar pendidikan SMA/SMK/DIII/SI Semua jurusan sederajat yang memiliki pengalaman 1 (satu) tahun.

### **3. Pelaporan**

Adapun sistem pelaporan pekerjaan kajian pemetaan inovasi digital di Kota Palembang dan dampaknya terhadap pelayanan publik terdiri atas:

- Laporan Pendahuluan, Penyusunan Laporan Pendahuluan harus mencakup semua gambaran yang jelas tentang lingkup pekerjaan dan juga metodologi dan pendekatan teknis. Selain itu juga harus mencakup rencana pelaksanaan pekerjaan. Laporan ini harus diserahkan sebanyak 5 (lima) buku dengan disertai soft-file.
- Laporan Antara, Penyusunan Laporan Antara harus mencakup kajian literatur dan studi terdahulu, data hasil pelaksanaan survei dan konklusi sementara yang dapat dihasilkan dari data yang ada. Laporan ini harus diserahkan sebanyak 5 (lima) buku dengan disertai soft-file.
- Laporan Akhir, Laporan ini merupakan hasil akhir setelah melakukan paparan di stakeholder, Laporan ini harus diserahkan sebanyak 5 (lima) buku dengan disertai soft-file.

## **H. KERANGKA PIKIR KAJIAN**



**Gambar 3.1** Kerangka Pikir Kajian

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM WILAYAH KAJIAN**

#### **A. GAMBARAN UMUM KOTA PALEMBANG**

Kota Palembang merupakan ibu kota Provinsi Sumatera Selatan. Letak Kota Palembang cukup strategis karena dilalui oleh jalan lintas Sumatera yang menghubungkan antar daerah di Pulau Sumatera. Secara geografis, Kota Palembang memiliki batas- batas wilayah sebagai berikut :

Batas Utara : Kabupaten Banyuasin

Selatan : Kabutapen Muara Enim

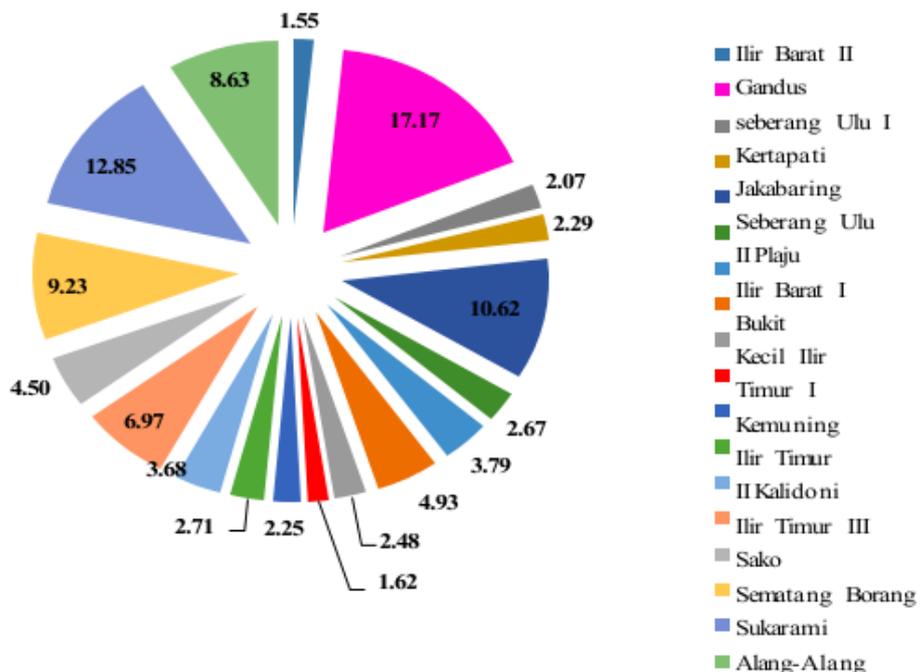
Timur : Kabupaten Banyuasin

Barat : Kabupaten Banyuasin

Selain itu, Kota Palembang sebagai pusat konsentrasi penduduk yang terbesar menjadi pusat orientasi dan pusat pelayanan utama, baik untuk wilayah kota maupun untuk wilayah Provinsi Sumatera Selatan dan sekitarnya. Kota Palembang terkenal sebagai kota industri dan kota perdagangan. Posisi geografis Kota Palembang sangat menguntungkan karena terletak di tepian Sungai Musi dan tidak jauh dari Selat Bangka. Walaupun tidak berada di tepian laut, Kota Palembang tetap mampu dijangkau oleh kapal-kapal dari luar negeri, terutama dengan adanya Dermaga Tangga Buntung dan Dermaga Sei Lais. Melalui rute udara, Kota Palembang juga dapat dijangkau melalui jalur penerbangan dengan adanya Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II. Selain itu Kota Palembang terkenal sebagai kota tua yang pernah menjadi pusat pendidikan agama Buddha dan banyak terdapat peninggalan Kerajaan Sriwijaya yang tersebar di seluruh kota dan wilayah sekitarnya. Situs-situs budaya tersebut masih belum terawat dan dikelola dengan baik. Contohnya seperti

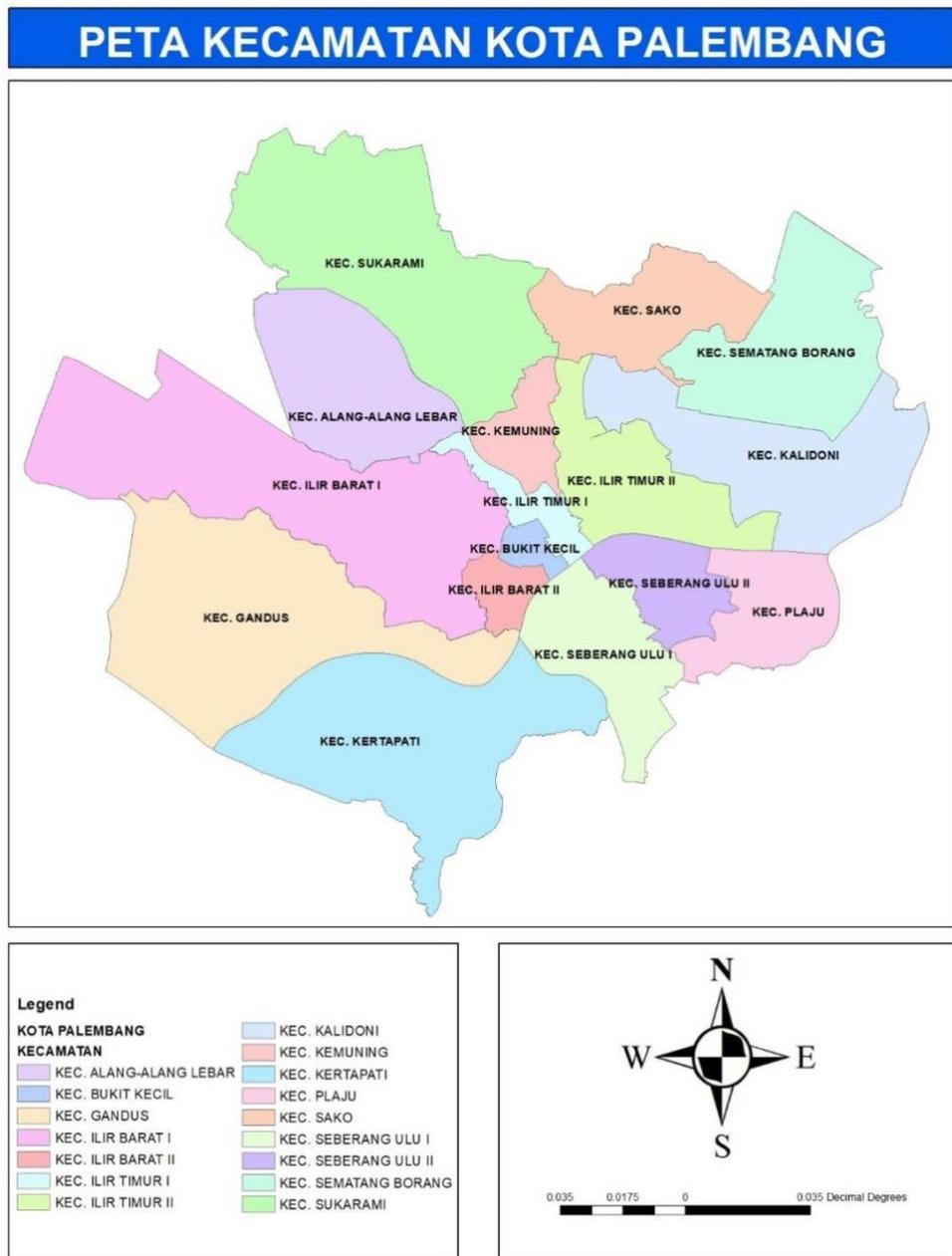
Benteng Kuto Besak yang bahkan menjadi polemik karena dijadikan sebagai tempat perniagaan.

Kota Palembang terletak di antara 2°52' sampai 3°5' Lintang Selatan dan 104°37' sampai 104°52' Bujur Timur. Pada tahun 2007, Kota Palembang dibagi menjadi 16 kecamatan dan 107 kelurahan. Pada tahun 2018, berdasarkan SK Nomor 136/4123/BAK, telah terbentuk Kecamatan Jakabaring yang merupakan pemekaran dari Kecamatan Seberang Ulu I dan Kecamatan Ilir Timur III yang merupakan pemekaran dari Kecamatan Ilir Timur II. Atas dasar itu, maka saat ini administrasi Kota Palembang terbagi menjadi 18 kecamatan dan 107 kelurahan. Berdasarkan PP Nomor 23 Tahun 1988, luas wilayah Kota Palembang 400,61 km<sup>2</sup> / 40,061 ha dengan Kecamatan Gandung merupakan kecamatan terbesar dibandingkan dengan kecamatan lainnya (68,78 km<sup>2</sup> / 17,17%) dan Kecamatan Ilir Barat II merupakan kecamatan dengan luas wilayah terkecil (6,22 km<sup>2</sup> / 1,55%). Berikut dapat dilihat luas wilayah Kota Palembang menurut kecamatan pada tabel dan gambar di bawah ini:



**Gambar 4.1** Peta administrasi di kota Palembang  
 Sumber : Kota Palembang Dalam Angka, BPS Kota Palembang (2023)

Adapun peta administrasi kota Palembang berdasarkan kecamatan dapat ditunjukkan pada gambar di bawah ini:



**Gambar 4.2** Peta administrasi di kota Palembang  
 Sumber : Kota Palembang Dalam Angka, BPS Kota Palembang (2023)

## B. JUMLAH PENDUDUK

Berdasarkan Kota Palembang Dalam Angka, BPS Kota Palembang (2021) maka dijelaskan bahwa sensus penduduk telah dilaksanakan sebanyak tujuh kali sejak Indonesia merdeka, yaitu tahun 1961, 1971, 1980, 1990, 2000, 2010, dan 2020. Keenam sensus penduduk sebelumnya dilaksanakan dengan menggunakan metode tradisional, yaitu mencatat setiap penduduk dari rumah ke rumah. Pertama kalinya dalam sejarah sensus penduduk di Indonesia, Sensus Penduduk 2020 (SP2020) menggunakan metode kombinasi yaitu dengan memanfaatkan data Administrasi Kependudukan (Adminduk) dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) sebagai data dasar pelaksanaan SP2020.

Penduduk Kota Palembang berdasarkan Hasil Sensus Penduduk 2020 (September) sebanyak 1.668.848 jiwa yang terdiri atas 837.031 jiwa penduduk laki-laki dan 831.817 jiwa penduduk perempuan. Sementara itu besarnya angka rasio jenis kelamin tahun 2020 penduduk laki-laki terhadap penduduk perempuan sebesar 100,63 persen yang berarti bahwa jumlah penduduk laki-laki lebih besar dibandingkan dengan jumlah penduduk perempuan. Berikut dapat dilihat tabel jumlah penduduk pada masing-masing kecamatan di Kota Palembang pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.1** Jumlah penduduk di Kota Palembang

No	Kabupaten/Kota/ Kecamatan	Jumlah Penduduk	Laju Pertumbuhan Penduduk Tahun 2010- 2020 (%)
1	Ilir Barat II	67.647	0.05
2	Gandus	73.394	1.95
3	Seberang Ulu I	91.637	0.52
4	Kertapati	92.344	0.75
5	Jakabaring	90.882	0.52
6	Seberang Ulu II	100.480	0.25

No	Kabupaten/Kota/ Kecamatan	Jumlah Penduduk	Laju Pertumbuhan Penduduk Tahun 2010- 2020 (%)
7	Plaju	93.143	1.04
8	Ilir Barat I	141.855	0.65
9	Bukit Kecil	38.566	-0.05
10	Ilir Timur I	66.135	-0.05
11	Kemuning	80.644	-0.05
12	Ilir Timur II	85.417	-0.05
13	Kalidoni	124.248	1.45
14	Ilir Timur III	72.937	-0.05
15	Sako	112.553	2.25
16	Sematang Borang	56.874	4.62
17	Sukarami	187.640	2.16
18	Alang-Alang Lebar	106.41	1.37
	<b>Jumlah</b>	<b>1.686.73</b>	<b>1.03</b>

Sumber : Kota Palembang Dalam Angka. BPS Kota Palembang (2023)

Komposisi penduduk Kota Palembang didominasi oleh penduduk muda. Hal ini terlihat dimana angka terbesar berada pada kisaran umur 15 hingga 64 tahun yaitu sebesar 67,84 persen. Kemudian penduduk usia 0 sampai 14 tahun sebanyak 26,03 persen dan terakhir penduduk usia lebih dari 65 tahun yang mencapai 6,13 persen. Seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk sebanyak 18 ribu jiwa, kepadatan Penduduk juga meningkat dari 4.166 jiwa/km menjadi 4.209 jiwa/km. Jumlah Keluarga di Kota Palembang pada tahun 2020 meningkat menjadi sebesar 379 ribu dari tahun sebelumnya yaitu sebanyak 375 ribu keluarga.

Lebih lanjut, Berdasarkan Kota Palembang Dalam Angka, BPS Kota Palembang (2021) Jumlah agama yang ada di Kota Palembang meliputi 5 agama yaitu Islam, Katolik, Protestan, Budha dan Hindu. Diantara keseluruhan agama yang ada, agama islam memiliki

pengikut terbanyak. Pada tahun 2020, 92,66 persen penduduk di Kota Palembang beragama Islam. Seiring dengan banyaknya umat Islam di Kota Palembang, tempat ibadah pun didominasi oleh tempat peribadatan agama Islam dengan jumlah masjid dan mushola sebesar 1.672 unit. Sementara itu, jumlah penduduk miskin Kota Palembang pada Maret 2020 sebanyak 182,61 ribu orang (10,89 persen) dan mengalami penurunan sedikit dari 10,90 persen pada Maret 2019.

Di sisi lainnya, kemajuan Pembangunan Manusia di suatu daerah secara umum dapat ditunjukkan dengan melihat perkembangan Indeks Pembangunan Manusia (IPM) yang mencerminkan capaian kemajuan di bidang pendidikan, kesehatan, dan ekonomi. Dengan melihat perkembangan angka IPM tiap tahun, tampaknya kemajuan yang dicapai Kota Palembang dalam pembangunan manusia tidak terlalu signifikan walaupun angka IPM Kota Palembang adalah yang tertinggi di Sumatera Selatan. Angka IPM Kota Palembang mengalami peningkatan dari 78,33 pada tahun 2020 menjadi 78,72 pada tahun 2021. Persentase penduduk miskin di kota Palembang tahun 2021 adalah sebesar 11,34 persen, naik 0,45 persen dibandingkan dengan kondisi setahun sebelumnya.

### **C. SOSIAL BUDAYA MASYARAKAT**

Kondisi sosial budaya masyarakat Palembang pada masa kesultanan Palembang Darussalam dapat dikatakan sangat baik, karena dapat dilihat dari penggunaan bahasa di kehidupan sehari-hari. Sistem kekerabatan, organisasi sosial, sistem pengetahuan dan teknologi, perkembangan ini didukung oleh letak ibu kota kesultanan yang menghubungkan pedagang dari luar kesultanan. Dengan demikian dapat mempercepat dan memperluas tukar-menukar unsur sosial budaya antar bangsa. Pada masa

perkembangan kesultanan Palembang, kondisi sosial budaya masyarakat Palembang dipengaruhi dua kebudayaan yang besar yaitu Melayu dan Jawa. Budaya Jawa dikenal oleh masyarakat Palembang sejak dibangunnya keraton Jawa yaitu dikenal dengan nama Keraton Kuto Gawang, letak Keraton Kuto Gawang ini berada ditepian sungai Ogan dan sungai Komering yang dilindungi oleh pulau kemarau sebagai basister tanah elit Jawa. Dengan dibangunnya Keraton Kuto Gawang sebagai basis pertama elit Jawa, maka mulai berbaurnya dua kebudayaan yang berbeda yaitu Melayu dan Jawa. Budaya Melayu yang ada pada masyarakat Palembang dipengaruhi oleh kebudayaan Jawa yang sangat mendominasi. Pengaruh Melayu dan Jawa terhadap masyarakat Palembang, kita lihat dari segi bahasa yang digunakan masyarakat keraton. Masyarakat keraton menggunakan dialek Palembang yang diadaptasi dari kosa kata bahasa Jawa. Namun, kosa kata Jawa dengan dialek Palembang yang dipakai oleh masyarakat keraton tidak menjadi bahasa Palembang secara keseluruhan. Perbedaan bahasa ini merupakan hirarki sosial yang mempengaruhi semua aspek kehidupan sehari-hari.

Masyarakat Kota Palembang terbentuk dari beberapa suku asli dan parapendatang, dengan kondisi seperti ini, di dalam menjalani kehidupan bermasyarakat, selama ini tidak terjadi konflik yang serius dan menyebar seperti yang terjadi di daerah-daerah lain di tanah air. Hal ini disebabkan tingginya rasa saling menghargai dan menghormati satu sama lainnya. kondisi seperti ini menjadi modal utama dalam menciptakan iklim yang kondusif bagi kegiatan pembangunan. Sebagai kota maritim sejak zaman Sriwijaya dan sebagai ibukota provinsi, Kota Palembang sejak dulu telah menjadi tempat persinggahan bagi para pendatang dari berbagai suku atau etnis dari manca negara maupun dari dalam negeri sendiri, seperti

Tionghoa (China), India, Arab (Timur Tengah), Hindustan (India dan Pakistan), Jawa, Sunda, Padang, Bugis, Batak, Melayu, dan suku-suku yang asli dari Sumatera Selatan seperti suku Palembang, Ogan, Komering, Semendo, Pasemah, Gumay, Lintang, Musi Rawas, Meranjat, Kayuagung, Ranau, Kisam, Panesak, dan lain-lain.

#### **D. EKONOMI MASYARAKAT**

Secara umum pengeluaran perkapita penduduk di kota Palembang dan Provinsi Sumatera Selatan berkisar antara 500.000 - 1.000.000 rupiah perbulan yang berarti pendapatan perkapita masyarakat sekarang ini masih rendah. Mata pencaharian penduduk sebagian besar pedagang, nelayan, buruh, karyawan, wiraswasta dan sebagian kecil adalah PNS, TNI/Polri, pensiunan dan lain sebagainya. Penduduk usia angkatan kerja di kota Palembang sekitar 72.79% dari total penduduk kota Palembang. Sejalan dengan pesatnya kemajuan pembangunan di kota Palembang, tingkat pendidikan masyarakat juga semakin meningkat dan kualitas sumber daya manusia secara umum sudah mulai menunjukkan perkembangan ke arah yang lebih baik. Pada tahun 2020 jumlah angkatan kerja di Kota Palembang sebanyak 839.317 orang. Dari keseluruhan angkatan kerja tersebut, 90,14% diantaranya merupakan penduduk yang bekerja. Sementara tingkat pengangguran Kota Palembang pada tahun 2020 sebesar 9,86%. Angka pengangguran ini dihitung dengan mendefinisikan menganggur sebagai proses pencarian pekerjaan, mempersiapkan usaha, tingkat kemungkinan tidak mendapatkan pekerjaan, dan sudah diterima di suatu tempat kerja namun belum mulai bekerja. Dilihat dari komposisi pendidikan tertinggi yang ditamatkannya, 44,69% persen dari angkatankerja merupakan penduduk yang telah menamatkan pendidikan sampai level SMA/Sederajat, bahkan

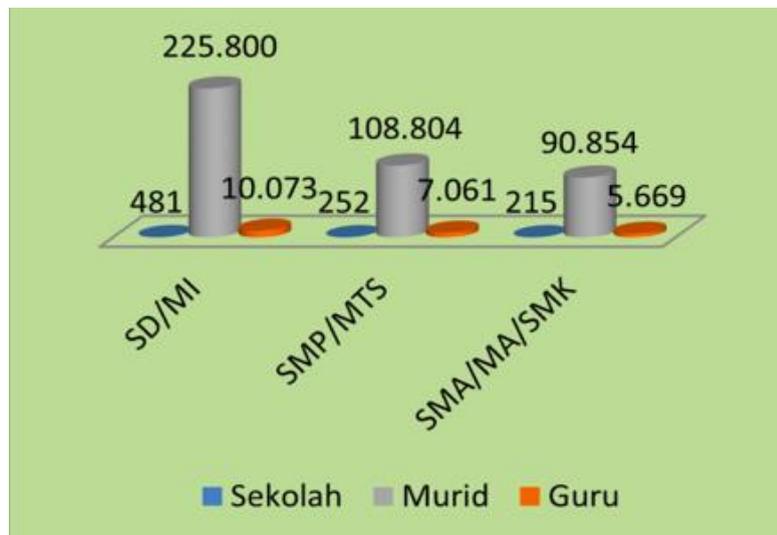
19,18% diantaranya telah menamatkan pendidikan perguruan tinggi (Bappeda Litbang, 2021).

Perkembangan kesejahteraan penduduk salah satunya dapat diukur melalui besarnya perkembangan pendapatan per kapita penduduk. Secara umum, selama periode 2017-2021 tingkat kesejahteraan penduduk kota Palembang mengalami peningkatan. Pendapatan per kapita penduduk meningkat dari Rp. 5,641 juta rupiah pada tahun 2017 meningkat menjadi Rp. 6,110 juta rupiah pada tahun 2018, selanjutnya terjadi peningkatan pada tahun 2019 menjadi 6,518 juta rupiah, berikutnya peningkatan kesejahteraan masyarakat kota Palembang juga terjadi pada tahun 2020 dan 2021 pendapatan per kapita menjadi 6,601 juta rupiah dan 6,826 juta rupiah. Perkembangan tingkat kesejahteraan juga dapat diamati berdasarkan perubahan persentase pengeluaran untuk makanan dan non-makanan, jika pengeluaran non makanan lebih besar, dapat mengindikasikan adanya perbaikan tingkat kesejahteraan. Berdasarkan data yang tersedia, terlihat bahwa sejak tahun 2019 hingga tahun 2021 persentase pengeluaran untuk non makanan lebih besar dibandingkan pengeluaran untuk makanan. Ini menandakan konsumsi masyarakat kota Palembang sudah beralih dari premier ke sekunder.

## **E. PENDIDIKAN**

Berdasarkan Kota Palembang Dalam Angka, BPS Kota Palembang (2021) maka dapat dikatakan bahwa dalam bidang pendidikan, variabel- variabel seperti jumlah gedung sekolah, jumlah murid dan jumlah guru sering kali ditampilkan untuk menggambarkan situasi pendidikan. Misalnya dua variabel terakhir diatas dapat digunakan untuk menghitung rasio murid-guru. Pada tahun ajaran 2020/2021,

Kota Palembang memiliki gedung sekolah sebanyak 775 sekolah yang terdiri atas 378 sekolah Dasar (SD), 203 Sekolah Menengah Pertama (SMP), serta 194 Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Selama tahun ajaran 2020/2021, jumlah murid sekolah Dasar (SD) sebanyak 158.177 orang, Sekolah Menengah Pertama (SMP) sebanyak 78.644 orang, dan murid Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) 84.274 orang. Jumlah guru yang mengajar di masing-masing sekolah pada tahun 2020/2021 ini terdiri atas 7.686 guru sekolah Dasar (SD), 4.641 orang guru Sekolah Menengah Pertama (SMP) serta 5.120 orang guru Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Berikut dapat dilihat jumlah guru, murid, dan sekolah pada gambar di bawah ini:



**Gambar 4.3** Jumlah guru, murid, dan sekolah  
 Sumber : Kota Palembang Dalam Angka, BPS Kota Palembang (2023)

Penduduk laki-laki di Kota Palembang, sebagaimana kota-kota lain, memiliki kemampuan baca tulis lebih tinggi dibanding perempuan. Pada tahun 2020 perempuan yang bisa membaca dan menulis 99,41 persen, tahun 2021 meningkat menjadi 99,68 persen. Selanjutnya,

pada laki-laki, tahun 2020 mencapai angka 99,91 persen menurun menjadi 99,89 persen di tahun 1 Di sisi lain, rata-rata lama sekolah tahun 2021 selama 11,02 tahun meningkat dari tahun 2020 selama 10,65 tahun. Sementara itu, pada tahun 2021 partisipasi sekolah pada tingkat SD mencapai 99,97 persen, partisipasi sekolah pada tingkat SMP menacapai 98.87 persen, dan untuk SMA menacapat 80.43 persen.

## **F. PERUMAHAN**

Salah satu indikator rumah sehat menurut Badan Kesehatan Dunia (WHO) adalah rumah tinggal yang memiliki luas lantai per kapita minimal 10m<sup>2</sup>. Pada tahun 2021 sekitar 27,76 persen rumah tangga di KotaPalembang masih tinggal di rumah dengan luaslantai kurang dari 10 m<sup>2</sup>, terjadi penurunan dibandingkan tahun 2020 yang sebesar 37,45 persen.

Kondisi perumahan di Kota Palembang terlihat membaik selama periode 2020-2021, dimana hampir seratus persen rumah tangga memiliki dinding permanen. Demikian pulapersentase rumah tangga yang memiliki atap layak di atas 88 persen. Selain itu, persentase rumah tangga dengan kualitas perumahanlantai bukan tanah juga mengalami peningkatan. Persentase rumahtangga yang menggunakan jamban dengan tanki septiktahun 2021 sebesar 90,28 persen mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2020 yang sebesar 83,19 persen.

Akses rumah tangga terhadap air minum leding dan kemasan juga cukup tinggi berkisar di atas 94 persen menandakan kesadaran akan kesehatan dan kebersihan masyarakat kota palembang meningkat. Hal ini terlihat dari besarnya persentase rumah tanggatersebut dari tahun 2020 ke tahun 2021.

## **BAB V**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah menegaskan bahwa inovasi daerah adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Adanya inovasi daerah bertujuan untuk meningkatkan kinerja dari penyelenggaraan Pemerintah Daerah, sehingga untuk mencapai tujuan tersebut sasaran inovasi daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui:

- a. Peningkatan pelayanan publik.
- b. Pemberdayaan dan peran serta masyarakat.
- c. Peningkatan daya saing daerah.

Pada bab ini menjelaskan sasaran dari **“Kajian Pemetaan Inovasi Digital dan Dampaknya Terhadap Pelayanan Publik.”** Berikut dijabarkan secara rinci sasaran dari kajian ini:

#### **A. IDENTIFIKASI KONDISI EKSISTING KEBERADAAN INOVASI DIGITAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PALEMBANG**

Pada dasarnya, inovasi pelayanan publik sebagaimana yang dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 berkaitan dengan penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik. Kaitannya dengan inovasi digital adalah keberadaan pelayanan publik dengan memanfaatkan peran serta dari teknologi yang bertujuan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Dengan demikian, adanya inovasi digital dalam pelayanan publik dapat dikatakan sebagai salah satu cara untuk mengubah paradigma administrasi publik konvensional menjadi lebih maju. Setiap

kebijakan mengenai program reformasi birokrasi mengatur isu e-government secara khusus. Dalam hal ini pemerintah Kota Palembang sedang menciptakan suatu layanan Publik ke lingkungan masyarakat dalam bentuk website dengan tujuan akses yang dapat mempermudah masyarakat dalam penggunaan Pelayanan Publik secara online, namun ketersediaan suatu Pelayanan Publik dibutuhkan ssuatu inovasi atau daya dukung kuat dari Pemerintah maupun masyarakat.

Berdasarkan Renstra Kominfo sebagai pendukung kegiatan dalam pemafaatan infrastruktur TIK atau Pelayanan publik dan membantu transformasi digital di Indonesia secara menyeluruh, Kemenkominfo menginisiasi perancangan Peta Jalan Indonesia Digital 2020 – 2024, yang bertujuan untuk menyediakan kerangka kerja dan rute ke depan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi yang merata yang dibangun berdasarkan inovasi, konektivitas digital, dan teknologi. Dapat dikatakan program Inovasi Pelayanan digital diKota Palembang telah menyediakan suatu website atau sistem aplikasi khusus Kota Palembang yang berkaitan dengan sistem pelayanan publik. Strategi Website ini sudah direncanakan oleh pemerintah dengan tujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat kota dalam menjalin keterhubungan antar pemerintah atau instansi sekaligus mempermudah memfasilitasi perlunya pelayanan publik.

Saat ini kota Palembang sudah menjadi salah satu kota yang diperhitungkan keberadaannya baik di Indonesia maupun dunia, dengan banyak kemajuan diberbagai bidang. Salah satu visi pembangan Kota Palembang adalah menjadikan Palembang sebagai kota International. Untuk memcapai visi tersebut maka Pemerintah Kota Palembang wajib mengikuti dan menerapkan teknologi informasi diberbagai bidang. Termasuk di dalamnya penerapan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Salah satu upaya pemerintah kota Palembang dalam memperbaiki pelayanan publik yaitu membuat sebuah terobosan baru di

dalam pelayanan publik. Dengan menciptakan sebuah inovasi pelayanan publik digital atau *e-government*.

Pelayanan publik telah menjadi isu sentral dalam pembangunan di Indonesia, karena pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, dan konsep pelayanan akan selalu ada pada kehidupan setiap manusia yang secara aktual selalu dibicarakan. Sesuai dengan Dalam pasal 2 dan 3 UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ditegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan masyarakat dan pelayanan konsultasi. Kaitannya dengan inovasi digital dalam pelayanan publik, secara tidak langsung menuntut Pemerintah menggunakan teknologi informasi sebagai sarana pendukung penyelenggaraan pemerintahan, khususnya penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. E-government adalah salah satu konsep teknologi informasi yang dihadirkan untuk mendukung pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik secara efektif, efisien, dan transparan.

Berdasarkan perubahan atas keputusan Wali Kota Palembang Nomor 316/KPTS/BPP-LITBAN/2022 tentang inovasi organisasi perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Palembang tahun 2022. Adanya inovasi organisasi perangkat daerah tersebut bertujuan untuk mendukung peningkatan kinerja pemerintah daerah dan pelayanan publik secara optimal dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat, perlu memacu kreativitas daerah dengan melakukan inovasi daerah. Terdapat 256 susunan inovasi organisasi perangkat di lingkungan Pemerintah Kota Palembang. Dari 256 inovasi tersebut, telah diidentifikasi sebanyak 25 inovasi berbasis digital yang diperuntukkan untuk pelayanan publik di Kota Palembang. 25 inovasi digital terhadap pelayanan publik tersebut dilaksanakan oleh beberapa OPD (Organisasi Perangkat Daerah) Kota

Palembang, di antaranya: Bappeda Litbang, RSUD Palembang Bari, Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang, Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Ketenagakerjaan, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Pertanahan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, Dinas Perikanan, Inspektorat, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah, Bagian Administrasi Pembangunan, Kecamatan Kalidoni, Kecamatan Bukit Kecil, Kecamatan Sako, Kecamatan Seberang Ulu Dua, Kecamatan Sukarami. Berikut dapat dilihat 25 inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang pada tabel di bawah ini:

**Tabel 5.1** 25 Inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang

No	Jenis Inovasi Digital	OPD Pelaksana Inovasi Digital
1	ASIK (Aplikasi Sistem Informasi Kelitbangan)	Bappeda Litbang
2	SIDAK (Sistem Informasi Data Kemiskinan)	Bappeda Litbang
3	DOSIS (Disposisi Online Administrasi)	RSUD Palembang Bari
4	Bari Mobile	RSUD Palembang Bari
5	Aplikasi Pak Tani	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan
6	SITA (Simplifikasi Data)	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
7	Siget (Sistem Informasi Geografis Penempatan Tugas)	Dinas Lingkungan Hidup Kota Palembang
8	Sidemang (Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang)	Dinas Komunikasi dan Informatika
9	Siska (Sistem Informasi Ketenagakerjaan Kota Palembang)	Dinas Ketenagakerjaan
10	Si Manis (Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Air Kota Palembang)	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

No	Jenis Inovasi Digital	OPD Pelaksana Inovasi Digital
11	Sistem Informasi Database PSUPerumahan (Si-Rumah)	Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman Dan Pertanahan
12	Simanis	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
13	Simperi (Sistem Informasi Manajemen Perikanan)	Dinas Perikanan
14	Gol (Layanan Pengaduan Gratifikasi <i>Online</i> Berbasis <i>Website</i> )	Inspektorat
15	Silakon (Layanan Konsultasi <i>Online</i> Berbasis <i>Website</i> )	Inspektorat
16	E-Sakip (Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Secara Elektronik)	Bagian Organisasi Sekretariat Daerah
17	Si Manja (Sistem Informasi Manajemen Anjab ABK)	Bagian Organisasi Sekretariat Daerah
18	Si Morgan (Sistem Informasi Manajemen Organisasi)	Bagian Organisasi Sekretariat Daerah
19	Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Koin Yanlik) Kota Palembang	Bagian Organisasi Sekretariat Daerah
20	Siepra (Sistem Informasi EvaluasiPengawasan Realisasi Anggaran)	Bagian Administrasi Pembangunan
21	Sigani (Sistem Informasi Warga Kalidoni)	Kecamatan Kalidoni
22	Aplikasi si Bucil	Kecamatan Bukit Kecil
23	Silancar (Sistem Layanan AntarCepat Administrasi Resmi)	Kecamatan Sako
24	Aplikasi Data	Kecamatan Seberang Ulu Dua
25	Sipelaut (Sistem Informasi Pelayanan Antar Jemput)	Kecamatan Sukarami

Analisis, 2023

## **B. IDENTIFIKASI DAMPAK INOVASI DIGITAL TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

Berdasarkan hasil identifikasi inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang, maka dapat diketahui bahwa ketersediaan inovasi digital terhadap pelayanan publik telah dikembangkan dan dilaksanakan oleh beberapa OPD pelaksana inovasi di Kota Palembang. Hadirnya 25 inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang secara tidak langsung sebagai wujud implementasi digitalisasi yang telah dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Palembang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan sebagai perwujudan smart governance di Kota Palembang.

Berdasarkan hasil wawancara informan, diperoleh beberapa informasi bahwa masyarakat yang menggunakan aplikasi ataupun website dalam melakukan aktivitas pelayanan publik mendapatkan kendala mulai dari akses masuk ke website gagal koneksi hilang, kurangnya fitur tahapan atau panduan, antri dalam memasuki sebuah website yang cukup lama, respon dari pihak website yang terlambat, sulit dalam menghubungi pihak website, dan proses pelayanan publik sering dilakukan masyarakat secara offline dikarenakan gagal masuknya website secara online (Wawancara informan, 2023).

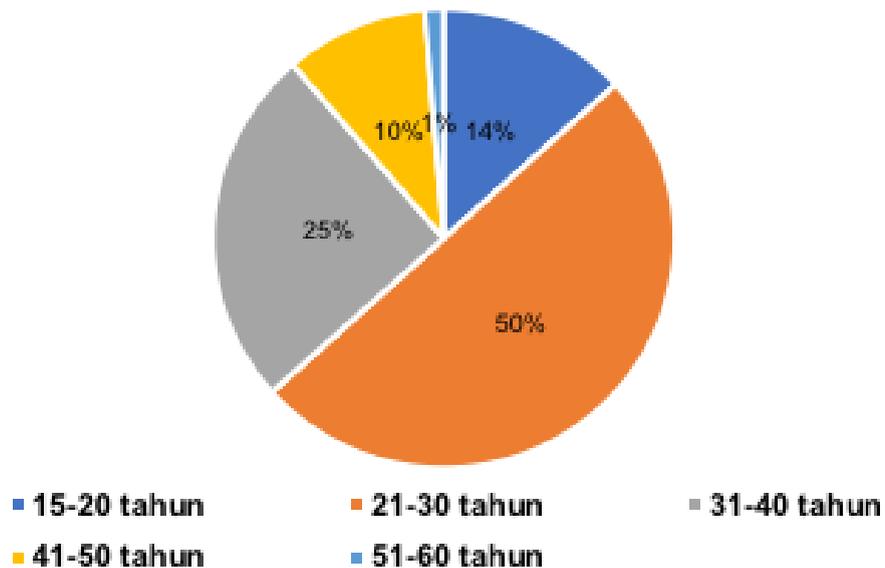
Lebih lanjut, untuk mengidentifikasi dampak inovasi digital terhadap pelayanan publik, maka dilakukan pengumpulan data melalui kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 150 responden. Terdapat beberapa informasi yang diperoleh di antaranya: (1) Identifikasi responden, (2) pengetahuan masyarakat Kota Palembang mengenai ketersediaan inovasi digital di Kota Palembang), (3) pandangan masyarakat mengenai dampak yang diberikan oleh ketersediaan inovasi digital di Kota Palembang. Secara rinci dijabarkan sebagai berikut:

## 1. Identifikasi Responden

### - Usia

Dari 150 reponden, sebanyak 50% reponden berusia 21 tahun sampai dengan 30 tahun. Lalu sebanyak 25% berusia 31 tahun sampai dengan 40 tahun, sebanyak 14% berusia 15 tahun sampai dengan 20 tahun, sebanyak 10% berusia 41 tahun sampai dengan 50 tahun dan sisanya 1% berusia di atas 51 tahun. Berikut dapat dilihat diagram responden berdasarkan usia pada gambar di bawah

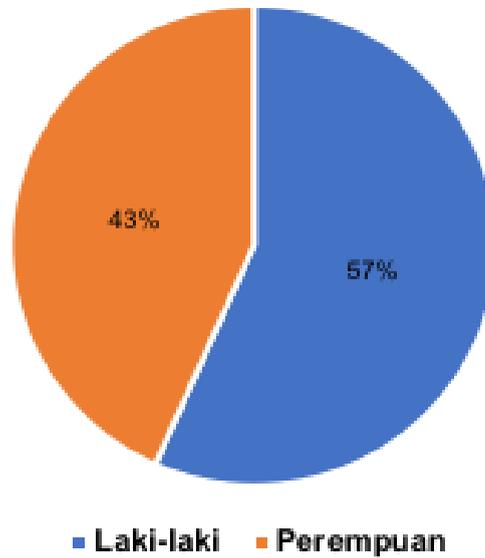
ini:



**Gambar 5.1** Responden berdasarkan usia

### - Jenis kelamin

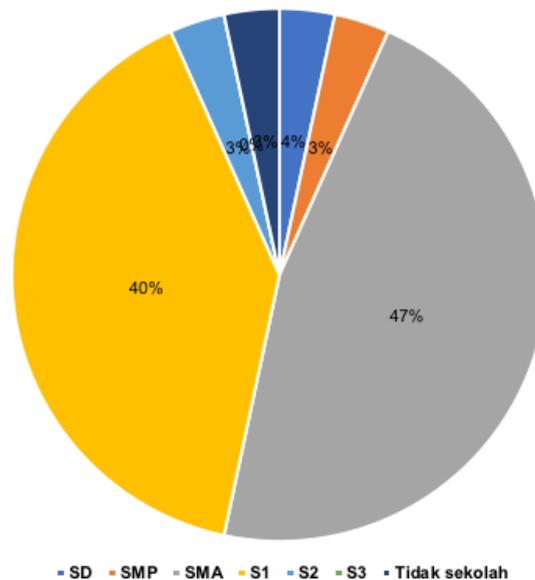
Dari 150 reponden, sebanyak 57% responden dengan jenis kelamin perempuan. Lalu sebanyak 43% responden dengan jenis kelamin laki-laki. Berikut dapat dilihat diagram responden berdasarkan jenis kelamin gambar di bawah ini:



**Gambar 5.2** Responden berdasarkan jenis kelamin

- Tingkat pendidikan

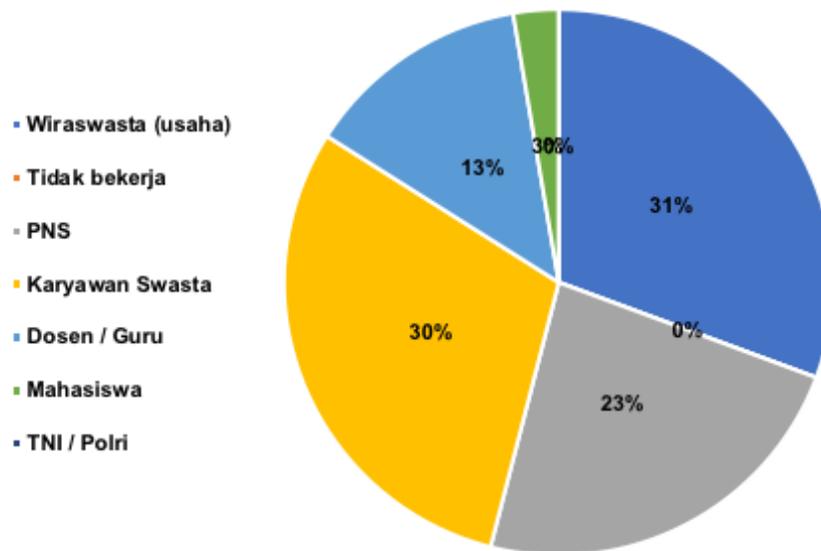
Dari 150 reponden, sebanyak 47% responden dengan tingkat pendidikan SMA, sebanyak 40% responden dengan tingkat pendidikan S1, lalu sisanya 13% responden dengan tingkat pendidikan SD, SMP, S2, S3 dan tidak sekolah. Berikut dapat dilihat diagram responden berdasarkan tingkat pendidikan:



**Gambar 5.3** Responden berdasarkan tingkat pendidikan

- Pekerjaan

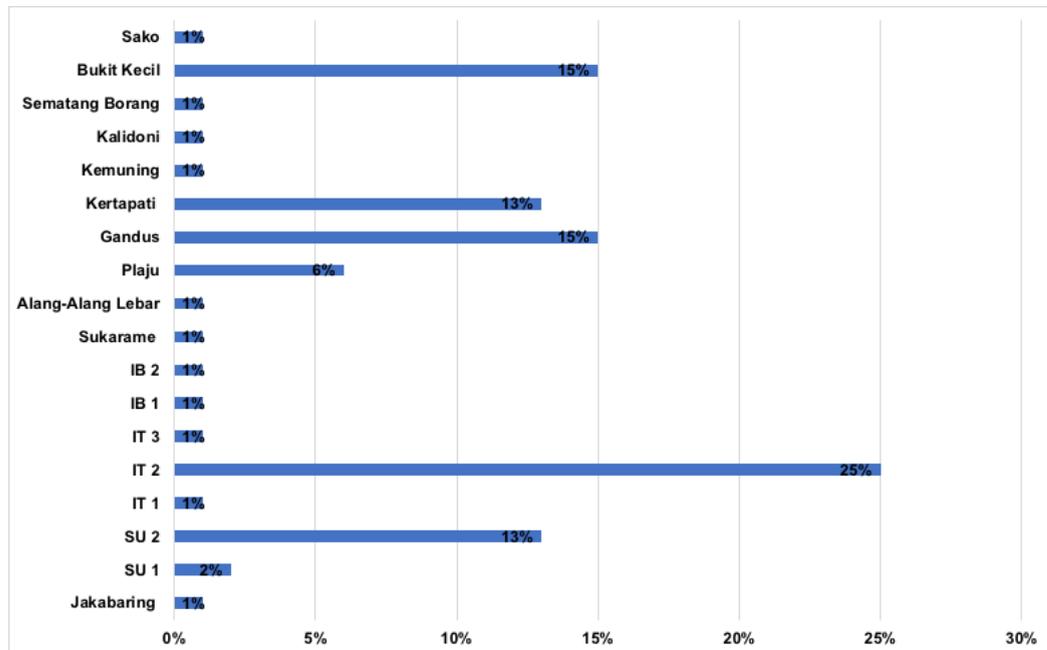
Dari 150 reponden, sebanyak 31% responden bekerja sebagai wiraswasta (usaha). Lalu sebanyak 30% bekerja sebagai karyawan swasta, sebanyak 25% bekerja sebagai PNS, sebanyak 13% bekerja sebagai Dosen/Guru, dan sisanya 3% dengan status sebagai Mahasiswa. Berikut dapat dilihat diagram responden berdasarkan jenis pekerjaan:



**Gambar 5.4** Responden berdasarkan jenis pekerjaan

- Persebaran Responden

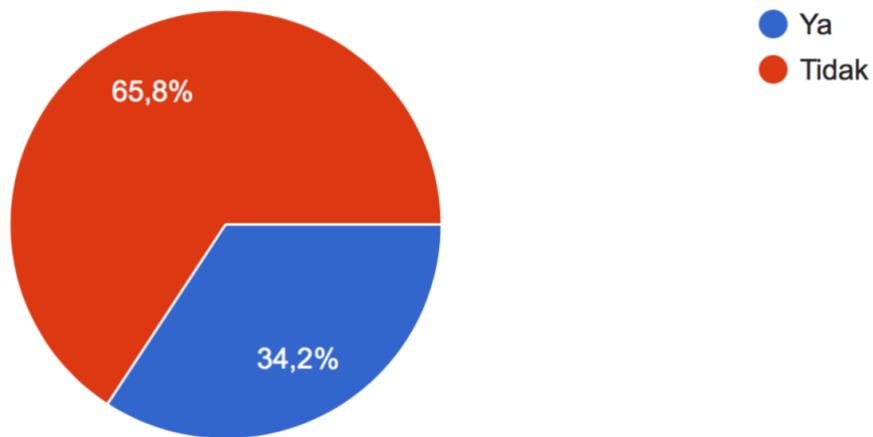
Responden pada kajian ini tersebar di 18 kecamatan di Kota Palembang. Dari 150 responden sebanyak 25% di Kecamatan Ilir Timur II, sebanyak 13% berlokasi di Kecamatan Kertapati, sebanyak 15% berlokasi di Kecamatan Gandus, sebanyak 13% berlokasi di Kecamatan Seberang Ulu II, sebanyak 15% berlokasi di Kecamatan Bukit Kecil, dan sisanya tersebar di semua Kecamatan di Kota Palembang. Berikut dapat dilihat diagram persebaran responden pada gambar di bawah ini:



**Gambar 5.5** Persebaran responden

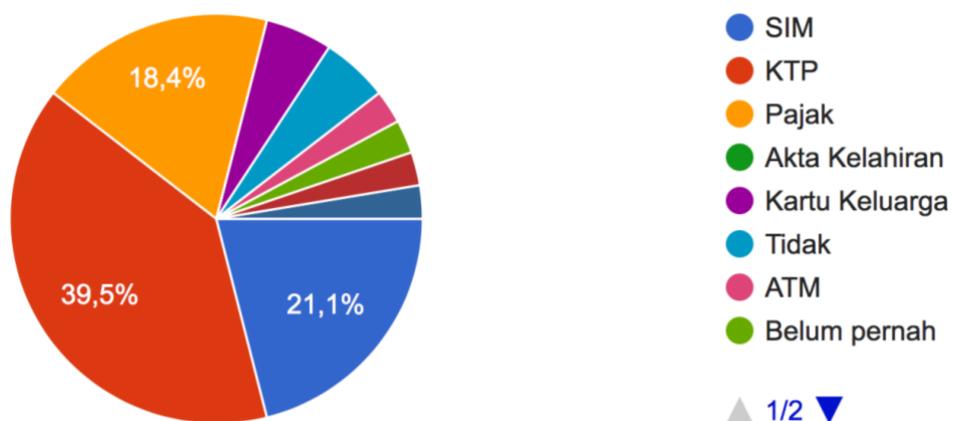
## **2. Pemahaman Masyarakat Terkait Ketersediaan Inovasi Digital Terhadap Pelayanan Publik di Kota Palembang**

Pada dasarnya, dapat diketahui sistem pelayanan berbasis inovasi digital menjadi suatu program yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini menjadi suatu tugas Pemerintah dalam memudahkan masyarakat melakukan sistem pelayanan publik. Akan tetapi, berdasarkan hasil kuesioner dari 150 responden di Kota Palembang telah menyatakan bahwa sebanyak 65.8% responden tidak mengetahui ketersediaan pelayanan publik yang disediakan oleh Pemerintah melalui website atau aplikasi berbasis digital, sementara sebanyak 34.2 % telah mengetahui keberadaan pelayanan publik berbasis digital. Berikut dapat dilihat presentasi pemahaman masyarakat di Kota Palembang terkait ketersediaan layanan publik berbasis digital.



**Gambar 5.6** Pemahaman masyarakat di Kota Palembang terkait ketersediaan layanan publik berbasis digital.

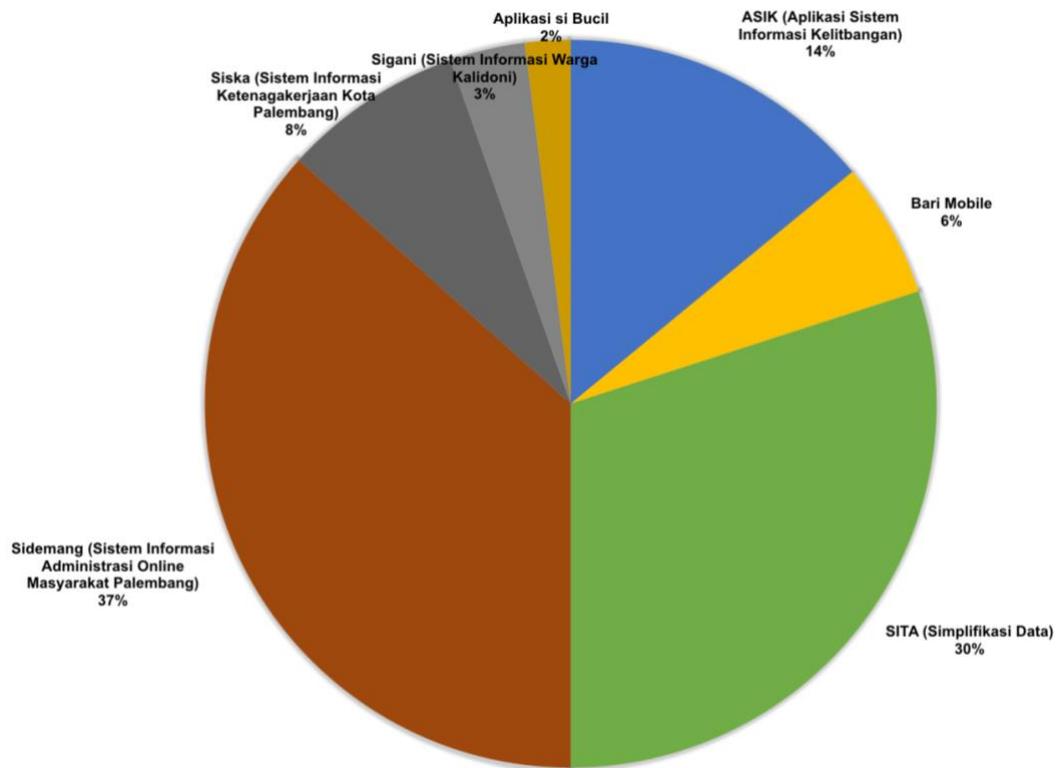
Adapun jenis pelayanan publik berbasis digital (*online*) yang mayoritas dilakukan oleh masyarakat di Kota Palembang ialah dalam pengurusan KTP (Kartu Tanda Penduduk). Dari 150 responden menyatakan bahwa sebanyak 39.5 % melakukan pelayanan publik secara online terkait pengurusan KTP dan dilanjutkan sebanyak 21.1 % dalam pengurusan SIM. Berikut dapat dilihat jenis pelayanan publik berbasis digital (*online*) yang sudah dilakukan oleh masyarakat di Kota Palembang.



**Gambar 5.7** Jenis pelayanan publik berbasis digital (*online*) yang sudah dilakukan oleh masyarakat di Kota Palembang

Lebih lanjut, sebagaimana yang telah diidentifikasi terdapat 25 inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang. Dari ke-25 inovasi digital tersebut telah dilakukan peninjauan melalui kuesioner terkait pemahaman masyarakat terhadap ketersediaan inovasi tersebut terhadap pelayanan publik. Sebanyak 150 responden yang tersebar secara merata pada masing-masing kecamatan di Kota Palembang telah memberikan jawaban terkait pemahaman mereka.

Sebanyak 37% responden menyatakan mengetahui adanya Sidemang atau Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang, lalu sebanyak 30% responden menyatakan mengetahui adanya SITA atau Simplifikasi Data, sebanyak 14% responden menyatakan mengetahui adanya ASIK atau Aplikasi Sistem Informasi Kelitbangan, sebanyak 8% responden menyatakan mengetahui adanya Siska atau Sistem Informasi Ketenagakerjaan Kota Palembang, sebanyak 6% responden menyatakan mengetahui adanya Bari Mobile, sebanyak 3% responden menyatakan mengetahui adanya Sigani atau Sistem Informasi Warga Kalidoni, dan sebanyak 2% responden menyatakan mengetahui adanya aplikasi si Bucil. Berikut dapat dilihat diagram pemahaman masyarakat terkait ketersediaan inovasi digital terhadap pelayanan publik pada gambar di bawah ini:



**Gambar 5.8** Pemahaman masyarakat terkait ketersediaan inovasi digital terhadap pelayanan publik

Berdasarkan hasil kuesioner di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Sidemang atau Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang dan SITA atau Simplifikasi Data lebih diketahui oleh masyarakat di Kota Palembang. Hal ini dikarenakan banyaknya aktivitas yang berkaitan dengan perizinan yang dilakukan oleh masyarakat di Kota Palembang, sehingga pemanfaatan inovasi tersebut lebih banyak digunakan oleh masyarakat di Kota Palembang (Wawancara informan, 2023). Secara rinci, inovasi Sidemang dan SITA dijelaskan sebagai berikut:

- Sistem informasi administrasi online masyarakat Kota Palembang (SIDEMANG)  
Sistem informasi administrasi online masyarakat Kota Palembang (Sidemang) merupakan inovasi digital yang dikembangkan oleh Dinas

Komunikasi dan Informatika Kota Palembang. Inovasi digital ini menyajikan pelayanan administrasi di kelurahan dan kecamatan Kota Palembang secara online yang bertujuan untuk melayani dan mempermudah masyarakat dalam membuat perizinan. Berikut dapat dilihat tampilan inovasi digital Sidemang pada gambar di bawah ini:



**Gambar 5.9** Inovasi digital Sidemang

- Simplifikasi data (SITA)  
Simplifikasi data (SITA) merupakan inovasi digital yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang (DPMPTSP) Kota Palembang yang berbentuk interoperabilitas data (integrasi data), seperti: STR Dokter, STR Tenaga Kesehatan, Surat Rekomendasi Profesi Psikolog Klinis, NIK, NOP PBB dan NPWPD yang dikemas di dalam sistem aplikasi perizinan (SIPPERI) dengan data-data dari Konsil Kedokteran Indonesia (KKI), MTKI, BPPD, IPK serta Ditjen Dukcapil Kemendagri.

Dampak inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang dapat dilihat melalui hasil kuesioner yang diberikan kepada 150 responden di Kota Palembang (desain kuesioner terlampir). Dampak inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang diturunkan berdasarkan indikator sebagai berikut:

**a. Broadcasting (Penyaluran)**

Kehadiran Pemerintah akan dapat dilihat dari dibuatkannya suatu web pages yang isinya merupakan informasi-informasi berkenaan dengan profil dan program pemerintah sebagaimana yang mereka juga buat dalam brosur atau pamflet biasanya. Nilai yang bisa diangkat dari cara pertama tersebut yaitu pelayanan publik yang demokratis, di mana informasi pemerintah yang bisa diakses oleh publik tanpa terkecuali, proses yang bisa diketahui dengan jelas, dan menjadi lebih transparan.

Berdasarkan aspek broadcasting (penyaluran) terdapat beberapa dampak yang diberikan dari adanya pelayanan publik berbasis digital di Kota Palembang. Dari 150 responden, berikut dijabarkan beberapa dampak yang diberikan oleh pelayanan publik berbasis digital dari aspek broadcasting (penyaluran).

- Kesesuaian informasi pada pelayanan publik berbasis digital. Sebanyak 26% masyarakat menyatakan sangat setuju, sebanyak 64% menyatakan setuju, sebanyak 8% masyarakat yang menyatakan kurang setuju, sebanyak 0% masyarakat yang menyatakan tidak setuju, sedangkan masyarakat yang sangat tidak setuju 2%.
- Kejelasan informasi, akses yang mudah untuk publik, dan adanya transparan dari pelayanan publik berbasis digital. Sebanyak 18%

masyarakat menyatakan sangat setuju, sebanyak 56% masyarakat menyatakan setuju, masyarakat yang menyatakan kurang setuju sebanyak 23%, masyarakat yang menyatakan tidak setuju 0%, serta masyarakat yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3%.

- Meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik berbasis digital. Sebanyak 28% masyarakat menyatakan sangat setuju, sebanyak 54% masyarakat menyatakan setuju, masyarakat yang menyatakan kurang setuju sebanyak 10%, masyarakat yang menyatakan tidak setuju 5%, masyarakat yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3%.

Berikut dapat dilihat tabel responden berdasarkan aspek broadcasting (penyaluran) terhadap pelayanan publik berbasis digital.

**Tabel 5. 2** Hasil responden berdasarkan aspek broadcasting (penyaluran)

Dampak aspek broadcasting (penyaluran)	Total Responden	SS	S	KS	TS	STS	Total
Kesesuaian informasi pada pelayanan publik berbasis digital	150	26%	64%	8%	0%	2%	100%
Kejelasan informasi, akses yang mudah untuk publik, dan adanya transparan dari pelayanan publik berbasis digital.	150	18%	56%	23%	0%	3%	100%
Meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik berbasis digital.	150	28%	54%	10%	5%	3%	100%

*Hasil analisis, 2023*

## **b. Interaction (Interaksi)**

Bahwa website yang digunakan pemerintah dapat menjadi media saling menukar informasi atau media layanan dengan warga, di mana warga bisa memperoleh beberapa sumber daya basis data yang tersedia dan juga bisa memberikan pertanyaan apa pun yang terkait dan lain sebagainya. Interaksi antara pemerintah dengan warga ini tentu didukung oleh berbagai macam aplikasi dan fiturnya. Misalnya warga dapat bertanya atau berkomentar melalui layanan email, menggunakan mesin pencari, ataupun bisa melakukan download terhadap dokumen-dokumen yang dibutuhkan. Hal istimewa lainnya adalah bahwa interaksi ini dapat dilakukan sehari-hari 24 jam, yang mana pada umumnya hanya berlangsung di jam kerja.

Berdasarkan aspek interaction (interaksi) terdapat beberapa dampak yang diberikan dari adanya pelayanan publik berbasis digital di Kota Palembang. Dari 150 responden, berikut dijabarkan beberapa dampak yang diberikan oleh pelayanan publik berbasis digital dari aspek interaction (interaksi).

- Meningkatkan interaksi antara masyarakat (pengguna) dengan Pemerintah melalui pelayanan publik berbasis digital, dikarenakan pengguna untuk dapat berkomentar baik melalui email, menggunakan mesin pencari atau bisa melakukan download terhadap dokumen-dokumen yang dibutuhkan. Sebanyak 18% masyarakat menyatakan sangat setuju, sebanyak 64% masyarakat menyatakan setuju, masyarakat yang menyatakan kurang setuju sebanyak 10%, masyarakat yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5%, sedangkan masyarakat yang sangat tidak setuju sebanyak 3%.
- Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan publik berbasis digital. Sebanyak 26% masyarakat menyatakan setuju, sebanyak 56% masyarakat menyatakan sangat setuju, masyarakat yang menyatakan kurang setuju sebanyak 15%, masyarakat yang

menyatakan tidak setuju 0%, sedangkan masyarakat yang sangat tidak setuju 3%.

Berikut dapat dilihat tabel responden berdasarkan aspek interaction (interaksi) terhadap pelayanan publik berbasis digital.

**Tabel 5.3** Hasil responden berdasarkan aspek interaction (interaksi)

Dampak aspek interaction (interaksi)	Total Responden	SS	S	KS	TS	STS	Total
Meningkatkan interaksi antara masyarakat (pengguna) dengan Pemerintah melalui pelayanan publik berbasis digital	150	18%	64%	10%	5%	3%	100%
Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan publik berbasis digital.	150	26%	56%	15%	0%	3%	100%

*Hasil analisis, 2023*

### c. Transaction (Transaksi)

Entitas masyarakat juga akan dihadapkan dengan cara-cara transaksi yang bersifat finansial dengan pemerintah. Dalam hal ini, dibutuhkan tingkat kapabilitas sumber daya yang lebih tinggi dari biasanya agar bisa mendapatkan layanan yang lebih prima dan lebih aman. Situasi tersebut sebenarnya berimplikasi dari suatu pelayanan yang penggunanya tidak perlu bersusah payah datang ke kantor pemerintah. Tahap ketiga ini dibuat dalam rangka untuk menghadapi isu yang tidak diinginkan serta menjamin keamanan dari transaksi yang dilakukan oleh pemerintah dengan pengguna layanannya.

Berdasarkan aspek transaction (transaksi) terdapat beberapa dampak yang diberikan dari adanya pelayanan publik berbasis digital di Kota Palembang. Dari 150 responden, berikut dijabarkan beberapa dampak yang diberikan oleh pelayanan publik berbasis digital dari aspek transaction (transaksi).

- Sarana masyarakat untuk melakukan transaksi tanpa bersusah payah untuk datang ke kantor pelayanan. Sebanyak 13% masyarakat menyatakan sangat setuju, sebanyak 36% masyarakat menyatakan setuju, masyarakat yang menyatakan kurang setuju sebanyak 36%, masyarakat yang menyatakan tidak setuju 13%, sedangkan masyarakat yang sangat tidak setuju sebanyak 3%.
- Terjaminnya keamanan saat melakukan transaksi karena melalui website atau aplikasi resmi dari Pemerintah Kota Palembang. Sebanyak 15% masyarakat menyatakan sangat setuju, sebanyak 46% masyarakat menyatakan setuju, masyarakat yang menyatakan kurang setuju sebanyak 31%, masyarakat yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5%, sedangkan masyarakat yang sangat tidak setuju sebanyak 3%.
- Menciptakan transparansi tata kelola Pemerintah Kota Palembang. Sebanyak 13% masyarakat menyatakan sangat setuju, sebanyak 62% masyarakat menyatakan setuju, masyarakat yang menyatakan kurang setuju sebanyak 15%, masyarakat yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8%, sedangkan masyarakat yang sangat tidak setuju sebanyak 3%.

**Tabel 5.4** Hasil responden berdasarkan aspek transaction (transaksi)

Dampak aspek transaction (transaksi)	Total Responden	SS	S	KS	ST	STS	Total
Sarana masyarakat untuk melakukan transaksi tanpa	150	13%	36%	36%	13%	3%	100%

Dampak aspek transaction (transaksi)	Total Responden	SS	S	KS	ST	STS	Total
bersusah payah untuk datang ke kantor pelayanan.							
Terjaminnya keamanan saat melakukan transaksi karena melalui website atau aplikasi resmi dari Pemerintah Kota Palembang.	150	15%	46%	31%	5%	3%	100%
Menciptakan transparansi tata kelola Pemerintah Kota Palembang.	150	13%	62%	15%	8%	3%	100%

*Hasil analisis, 2023*

#### **d. Integration (integrasi)**

*E-government* pada satu titik akan mencapai tahap penggabungan. Departemen-departemen beserta unit Pemerintahan lainnya secara menyeluruh akan bersatu dan berkolaborasi pada satu sistem sehingga dapat terhindar dari penggunaan sistem dan cara lainnya yang berbeda. Dalam tahap ini, sistem informasi akan terintegrasi dan semua pengguna layanan dapat memperoleh pelayanan secara elektronik. Dengan demikian, setiap pegawai pemerintah meskipun berbeda unit dan departemen, harus bisa bekerja sama secara teratur, sistematis, dan terintegrasi. Pada tahap ini juga, penghematan biaya, efisiensi, dan kepuasan masyarakat akan mencapai tingkat yang optimal.

Berdasarkan aspek integration (integrasi) terdapat beberapa dampak yang diberikan dari adanya pelayanan publik berbasis digital di Kota Palembang. Dari 150 responden, berikut dijabarkan beberapa dampak yang diberikan oleh pelayanan publik berbasis digital dari aspek integration (integrasi).

- Memberikan keterhubungan antara departemen/unit/intansi di Kota Palembang. Sebanyak 21% masyarakat menyatakan sangat setuju, sebanyak 64% masyarakat menyatakan setuju, masyarakat yang menyatakan kurang setujusebanyak 10%, masyarakat yang menyatakan tidak setuju 3%, sedangkan masyarakat yang sangat tidak setuju 2%.

**Tabel 5.5** Hasil responden berdasarkan aspek integration (integrasi)

Dampak aspek integration (integrasi)	Total Responden	SS	S	KS	ST	STS	Total
Memberikan keterhubungan antara departemen/unit/intansi di Kota Palembang	150	21%	64%	10%	3%	2%	100%

*Hasil analsisi, 2023*

Di sisi lainnya dalam perwujudan inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh masyarakat setempat terhadap pelayanan publik berbasis digital (melalui website Pemerintah (Palembang.go.id) ataupun OPD). Berdasarkan hasil wawancara secara langsung, maka dapat dijabarkan beberapa kendala yang berkaitan dengan pelayanan publik secara digital di Kota Palembang sebagai berikut:

### 1. Sosialisasi Informasi Website masih kurang

Dapat diketahui keberadaan website yang diberikan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui, hal ini dikarenakan kurangnya suatu promosi website secara berlangsung melalui media sosial dan masyarakat hanya mengandalkan beberapa fitur pelayanan publik yang didapat tidak melalui website yang disediakan oleh pemerintah.

## **2. Masyarakat belum terbiasa secara digital**

Dapat diketahui banyaknya masyarakat belum mengenal alat teknologi dan informasi secara baik hal ini dikarenakan masyarakat hanya mengandalkan teknologi informasi sebagai informasi dalam bersosial media. Penggunaan media sosial juga memiliki sistem pelayanan yang bertujuan melayani masyarakat namun memiliki perbedaan dalam penyebaran ketertarikan sebuah pelayanan contohnya penggunaan sosial media banyak digunakan masyarakat dikarenakan adanya promosi yang berasal dari teknologi informasi dan informasi dari pihak masyarakat dalam menyebarkan sistem pelayanan sosial media dengan tujuan melayani masyarakat, sedangkan fitur website yang disediakan oleh pemerintah hanya mengandalkan sosialisasi pihak Tenaga ahli dalam menyebarkan website resmi kota Palembang.

## **3. Kurangnya penyuluhan ke masyarakat terkait pelayanan publik secara digital**

Dapat diketahui Kurangnya penyuluhan ke masyarakat terkait pelayanan public secara digital disebabkan kurangnya tenaga ahli dalam menyebarkan atau mempromosikan website yang dibentuk oleh pemerintah dan juga dari pihak masyarakat yang sudah diberikan informasi mengenai website Palembang go.id atau website resmi Kota Palembang belum bisa menyebarkan informasi yang telah disampaikan. Hal ini dikarenakan kurangnya kepedulian antara kedua pihak dalam mengembangkan program yang diberikan dan masih banyak masyarakat yang hanya melakukan pelayanan public secara offline. Tidak hanya itu tahapan tahapan website yang diberikan untuk masyarakat masih belum bisa dimengerti dalam kinerja pengelolaan atau pengerjaannya. Dapat diketahui selain kendala dalam sosialisasi website yang masih kurang terdapat beberapa masyarakat yang menggunakan website pelayanan publik selain Palembang go.id mendapatkan kendala mulai dari

**4. Akses yang sulit saat melakukan kegiatan pelayanan publik**

Kendala ini sering terjadi di kehidupan masyarakat dalam melaporkan atau membuat surat menyurat atau identitas dengan pihak instansi melalui website yang sudah diberikan namun akses masuk kedalam website mengalami kegagalan.

**5. Kurangnya fitur tahapan atau panduan**

Tahapan atau fitur yang sudah disediakan masih belum bisa dipahami masyarakat dan masyarakat hanya bisa mengandalkan pihak instansi dalam proses pengisian laporan pelayanan publik.

**6. Antri dalam memasuki sebuah website yang cukup lama**

Proses dalam memasuki website pelayanan publik yang lama disebabkan adanya penggunaan lain yang sama-sama menggunakan website yang sudah disediakan sehingga proses penggunaan aplikasi sulit dilakukan secara bersamaan.

**7. Respon dari pihak website yang lama**

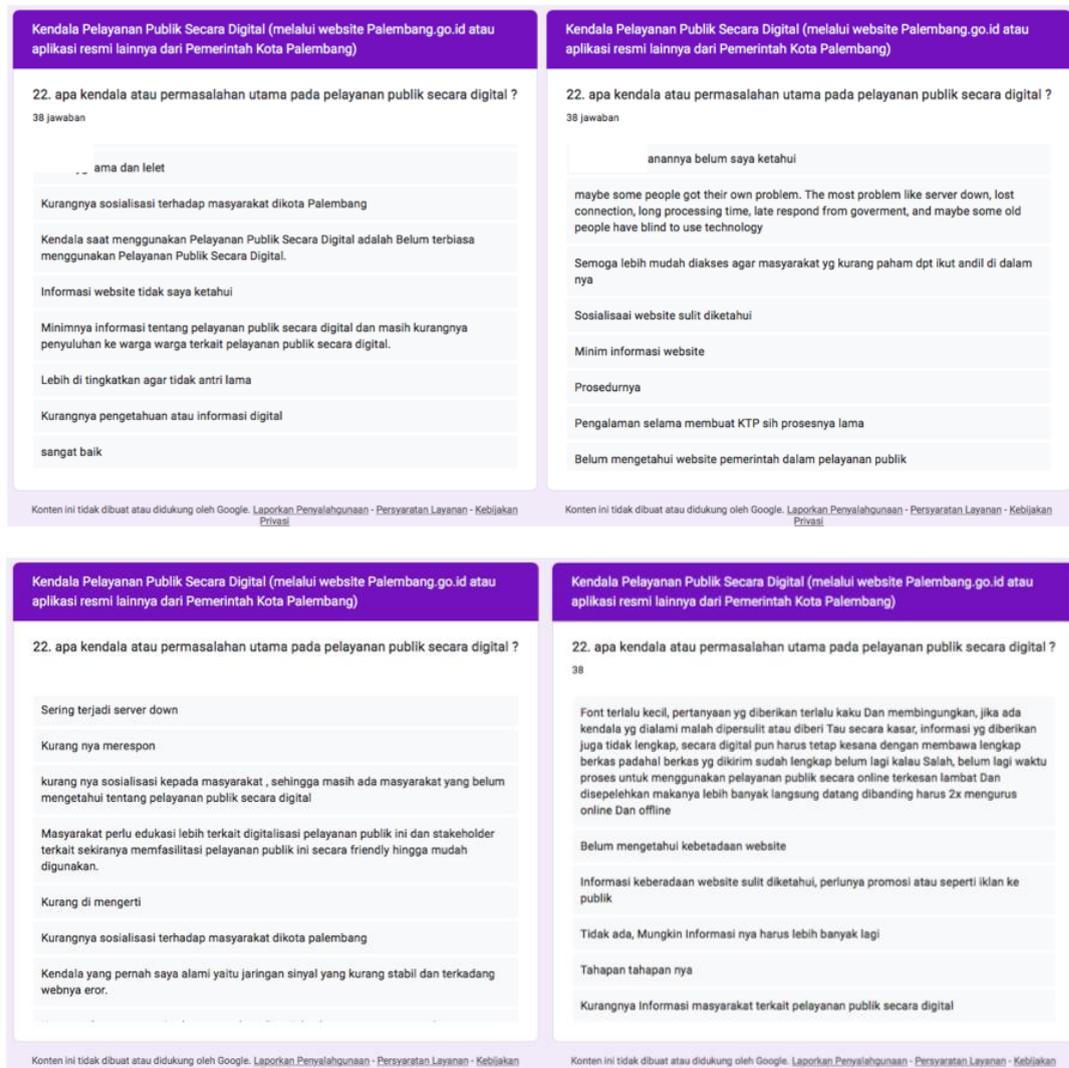
Dapat diketahui dari pihak masyarakat juga pernah mengajukan permasalahan mengenai website yang digunakan namun respon dari pihak tenaga ahli masih dalam kategori lambat dalam menanggapi permasalahan masyarakat.

**8. Proses pelayanan publik yang dialihkan ke offline dikarenakan gagalnya proses pelayanan publik secara online**

Dapat diketahui pihak masyarakat dalam menanggapi jalur website yang diberikan oleh pemerintah masih tergolong rumit. Hal ini dikarenakan penyediaan website yang sudah diberikan melalui online juga harus dilakukan secara offline dalam memverifikasi fisik atau dokumentasi untuk memperkuat data. Pihak masyarakat menanggapi

bahwa proses pelayanan publik ada baiknya dilakukan secara satu sistem diantaranya sistem offline dan sistem Online.

Pada dasarnya, kendala di atas merupakan keluhan masyarakat terhadap sistem pelayanan publik berbasis digital baik yang diakses melalui website Palembang.go.id atau website resmi dari OPD (Organisasi Perangkat Daerah) di Kota Palembang. Atas dasar itu, mengakibatkan masyarakat tidak bisa bergantung dengan website yang disediakan oleh Pemerintah. Berikut dapat dilihat daftar keluhan yang dirasakan oleh masyarakat di Kota Palembang saat melakukan kegiatan pelayanan publik berbasis digital.



**Gambar 5.10** Daftar keluhan masyarakat saat melakukan kegiatan pelayanan publik berbasis digital

### C. STRATEGI PEMETAAN INOVASI DIGITAL DAN DAMPAKNYA TERHADAP PELAYANA PUBLIK



Gambar 5.11 Skema SOAR inovasi digital terhadap pelayanan publik

Strategi pemetaan inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang dapat dianalisis dengan menggunakan pendekatan SOAR dalam melakukan perencanaan strategis yang berfokus pada kekuatan yang dapat digunakan untuk menunjang tercapainya target dan peluang yang dapat dijadikan kekuatan dalam jangka waktu panjang. Berikut dapat dilihat skema SOAR dalam inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang. Secara rinci, berikut penjabaran pendekatan SOAR pada kajian pemetaan inovasi digital dan dampaknya terhadap pelayanan publik di Kota Palembang

- **S – O (Inquiry to strengths – Imagine Opportunities)**

Dengan mengkombinasikan dan meninjau SWOT dari keberadaan inovasi digital di Kota Palembang, serta melihat keterkaitan antara masing-masing komponen di dalamnya, maka dirumuskan strategi pemetaan inovasi digital dan dampaknya terhadap pelayanan publik sebagai bentuk untuk mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan di Kota Palembang. Sebagai bentuk keberlanjutan, dengan mengacu pada strategi yang dirumuskan, maka diturunkan program-program yang dapat dilakukan Pemerintah Kota Palembang untuk memaksimalkan keberadaan inovasi digital di Kota Palembang. Berdasarkan hal tersebut, secara tidak langsung, komponen Strengths, Opportunities, Aspirations, and Results dapat terpenuhi. Berikut adalah analisis SWOT yang diturunkan berdasarkan data empiris terkait keberadaan inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang

**Tabel 5.6** SWOT inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang

<b>Strengths</b>	<b>Weakness</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adanya laman atau website yang berfungsi sebagai wadah atau satu pintu untuk mengakomodir semua layanan publik di Kota Palembang, yaitu melalui Palembang.go.id <b>(S1)</b></li> <li>- Tersedianya berbagai macam bentuk inovasi digital yang berkaitan dengan pelayanan publik di Kota Palembang sebanyak 25 inovasi digital sesuai keputusan Wali Kota Palembang Nomor 316/KPTS/BPP-LITBAN/2022 tentang inovasi organisasi perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Palembang tahun 2022. <b>(S2)</b></li> <li>- Meningkatkan broadcasting/penyaluran dalam kejelasan informasi, efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik berbasis digital <b>(S3)</b></li> <li>- Meningkatkan interaksi dan partisipasi masyarakat dengan Pemerintah melalui pelayanan publik berbasis digital <b>(S4)</b></li> <li>- Memberikan kemudahan, keamanan dan transparansi dalam melakukan kegiatan transaksi pada pelayanan publik berbasis digital <b>(S5)</b></li> <li>- Meningkatkan integrasi keterhubungan antara</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sosialisasi terkait informasi website untuk pelayanan publik yang masih kurang <b>(W1)</b></li> <li>- Masyarakat yang belum siap untuk semua layanan yang berbasis digital <b>(W2)</b></li> <li>- Belum siapnya website atau aplikasi pelayanan publik untuk dioperasikan ke masyarakat <b>(W3)</b></li> </ul>

<b>OPD/UPTD/Unit kerja di Kota Palembang (S6)</b>	
<p><b>Opportunities</b></p> <p>Adanya wali data melalui Dinas Komunikasi dan Informasi untuk menjadi wadah satu pintu yang dapat memuat semua bentuk inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota <b>(O1)</b></p>	<p><b>Threats</b></p> <p>Perkembangan zaman yang mengalami perubahan yaitu memasuki revolusi 4.0 yang didominasi penggunaan teknologi, sistem robot, kecerdasan buatan/komputasi cloud, internet, sehingga semua aktivitas akan beralih ke arah digital <b>(T1)</b></p>

Hasil analisis, 2023

- **A (Innovate meet aspiration → strategic initiative strategi / tactical functional plans and integrated programs)**

Berdasarkan SWOT terkait inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang, maka dapat dirumuskan beberapa strategi dalam pemetaan inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang. Teknik analisis SWOT yang digunakan dalam merumuskan strategi ini ialah *matching tools* yaitu dengan mencocokkan komponen-komponen yang terdapat pada SWOT, yaitu SO (*strengths – opportunities*), ST (*strengths – threats*), WO (*weakness – opportunities*), WT (*weakness – oportunites*). Secara rinci dirumuskan sebagai berikut:

**Tabel 5.7** Perumusan strategi dalam pemetaan inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang

	<b>Strengths</b>	<b>Weakness</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adanya laman atau website yang berfungsi sebagai wadah atau satu pintu untuk mengakomodir semua layanan publik di Kota Palembang, yaitu melalui Palembang.go.id <b>(S1)</b></li> <li>- Tersedianya berbagai macam bentuk inovasi digital yang berkaitan dengan pelayanan publik di Kota Palembang sebanyak 25 inovasi digital sesuai keputusan Wali Kota Palembang Nomor 316/KPTS/BPP-LITBAN/2022 tentang inovasi organisasi perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Palembang tahun 2022. <b>(S2)</b></li> <li>- Meningkatkan broadcasting/penyaluran dalam kejelasan informasi, efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik berbasis digital <b>(S3)</b></li> <li>- Meningkatkan interaksi dan partisipasi masyarakat dengan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sosialisasi terkait informasi website untuk pelayanan publik yang masih kurang <b>(W1)</b></li> <li>- Masyarakat yang belum siap untuk semua layanan yang berbasis digital <b>(W2)</b></li> <li>- Belum siapnya website atau aplikasi pelayanan publik untuk dioperasikan ke masyarakat <b>(W3)</b></li> </ul>

	<p>Pemerintah melalui pelayanan publik berbasis digital <b>(S4)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memberikan kemudahan, keamanan dan transparansi dalam melakukan kegiatan transaksi pada pelayanan publik berbasis digital <b>(S5)</b></li> <li>- Meningkatkan integrasi keterhubungan antara OPD/UPTD/Unit kerja di Kota Palembang <b>(S6)</b></li> </ul>	
<p><b>Opportunities</b></p> <p>Adanya wali data melalui Dinas Komunikasi dan Informasi untuk menjadi wadah satu pintu yang dapat memuat semua bentuk inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota <b>(O1)</b></p>	<p><b>Strengths – Opportunities</b></p> <p><b>S1, S2, S3, S4, S5, S6 – O1 :</b> Memaksimalkan pengembangan website Palembang.go.id sebagai wadah satu pintu yang mengakomodir 25 inovasi digital yang telah teridentifikasi untuk pelayanan publik dari di Kota Palembang</p>	<p><b>Weakness – Opportunities</b></p> <p><b>W1 – O1:</b> Memberikan sosialisasi lebih lanjut terkait pemahaman ketersediaan inovasi digital pelayanan publik di Kota Palembang beserta manfaat dan tujuan dari masing-masing inovasi yang telah ada</p> <p><b>W2, W3 – O1:</b> Memberikan edukasi dan pelatihan terkait inovasi digital terhadap pelayanan publik kepada masyarakat di Kota Palembang</p>
<p><b>Threats</b></p>	<p><b>Strengths – Threats</b></p> <p><b>S1, S2, S3, S4, S5, S6 – T1 :</b></p>	<p><b>Weakness – Threats</b></p> <p><b>W1, W2, W3 – T1</b></p>

<p>Perkembangan zaman yang mengalami perubahan yaitu memasuki revolusi 4.0 yang didominasi penggunaan teknologi, sistem robot, kecerdasan buatan/komputasi cloud, internet, sehingga semua aktivitas akan beralih ke arah digital <b>(T1)</b></p>	<p>Mempersiapkan secara teknis dan non teknis dalam perwujudan inovasi digital pada pelayanan publik di Kota Palembang</p>	<p>Memberikan edukasi berbasis literasi digital sebagai bentuk kesiapan masyarakat dalam menyikapi digitalisasi termasuk pelayanan publik.</p>
---	--	--

Hasil analisis, 2023

Berdasarkan strategi yang telah dirumuskan pada tabel SWOT di atas, berikut dijabarkan beberapa program yang berkaitan dengan strategi tersebut:

### **Kombinasi strategi strengths – opportunities**

- S1, S2, S3, S4, S5, S6 – O1: Memaksimalkan pengembangan website Palembang.go.id sebagai wadah satu pintu yang mengakomodir 25 inovasi digital yang telah teridentifikasi untuk pelayanan publik dari di Kota Palembang
- Adapun beberapa program yang berkaitan dengan kombinasi strategi strengths – opportunities (S1, S2, S3, S4, S5, S6 – O1) ialah sebagai berikut:
  - Menetapkan arah kebijakan dan strategi percepatan dan perluasan dalam implementasi inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang.
  - Memberikan arahan strategis kepada tim pelaksana terkait implementasi bentuk inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang.
  - Melakukan identifikasi semua bentuk inovasi digital di Kota Palembang baik untuk skala kota maupun skala UPTD/OPD di Kota Palembang.
  - Melakukan tindak lanjut berupa penilaian dan evaluasi terkait keberadaan website yang dapat menjadi wadah terhadap pelayanan publik di Kota Palembang (Palembang.go.id).
  - Penyediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK), pengelolaan spektrum frekuensi, pemanfaatan TIK, penataan pengelolaan informatika, dan komunikasi publik di Kota Palembang.

### **Kombinasi strategi strengths – threats**

- S2, S2, S3, S4, S5, S6 – T1: Mempersiapkan secara teknis dan non teknis dalam perwujudan inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang.
- Adapun beberapa program yang berkaitan dengan kombinasi strategi strengths – threats (S2, S2, S3, S4, S5, S6 – T1:) ialah sebagai berikut:
  - Melakukan kolaborasi antara UPTD/OPD di Kota Palembang untuk menciptakan inovasi digital terhadap pelayanan publik.
  - Melakukan survey untuk identifikasi pasar dan peluang inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang.
  - Melakukan pemetaan, plotting (kecamatan/kelurahan) dan kerjasama multipihak dalam mewujudkan inovasi digital terhadap pelayanan publik.
  - Mereview ulang kebijakan terdahulu dan reformulasi road map SiDa (Sistem Inovasi Daerah) untuk diterapkan pada penguatan inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang.
  - Melakukan pembentukan I-Hub (Innovation Hub), lini masa dan merumuskan metode eksekusi terhadap inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang.

### **Kombinasi strategi weakness – opportunities**

- W1 – O1: Memberikan sosialisasi lebih lanjut terkait pemahaman ketersediaan inovasi digital pelayanan publik di Kota Palembang beserta manfaat dan tujuan dari masing-masing inovasi yang telah ada.
- W2, W3 – O1: Memberikan edukasi dan pelatihan terkait inovasi digital terhadap pelayanan publik kepada masyarakat di Kota Palembang.
- Adapun beberapa program yang berkaitan dengan kombinasi strategi weakness - opportunities (W1 – O1 / W2, W3 – O1) ialah sebagai berikut:
  - Mengadakan webinar / seminar secara berkala kepada semua lapisan masyarakat di Kota Palembang berkaitan dengan

ketersediaan inovasi digital pada pelayanan publik di Kota Palembang.

- Membuat e-modul yang bersifat open acces terkait petunjuk teknik pelayanan publik berbasis digital.

#### Kombinasi strategi weakness – threats

- W1, W2, W3 – T1: memberikan edukasi berbasis literasi digital sebagai bentuk kesiapan masyarakat dalam menyikapi digitalisasi termasuk dalam pelayanan publik.
  - Adapun beberapa program yang berkaitan dengan kombinasi strategi weakness – threats (W1 – O1 / W2, W3 – O1) ialah sebagai berikut:
    1. Memberikan edukasi baik secara offline dan online terkait 4 pilar literasi digital (cakap digital, budaya digital, etika digital, dan keamanan digital) sebagai bentuk kesiapan untuk menuju era digitalisasi
- **R (Inspire to achieve results → implement continuous improvement)**

Dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian / Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah. Pada peraturan tersebut, tertadap beberapa kriteria inovasi yang dapat dijadikan sebagai dasar dalam merumuskan strategi pemetaan inovasi digital dan dampaknya terhadap pelayanan publik di Kota Palembang. Adapun kriteria inovasi yang dimaksud adalah sebagai berikut:

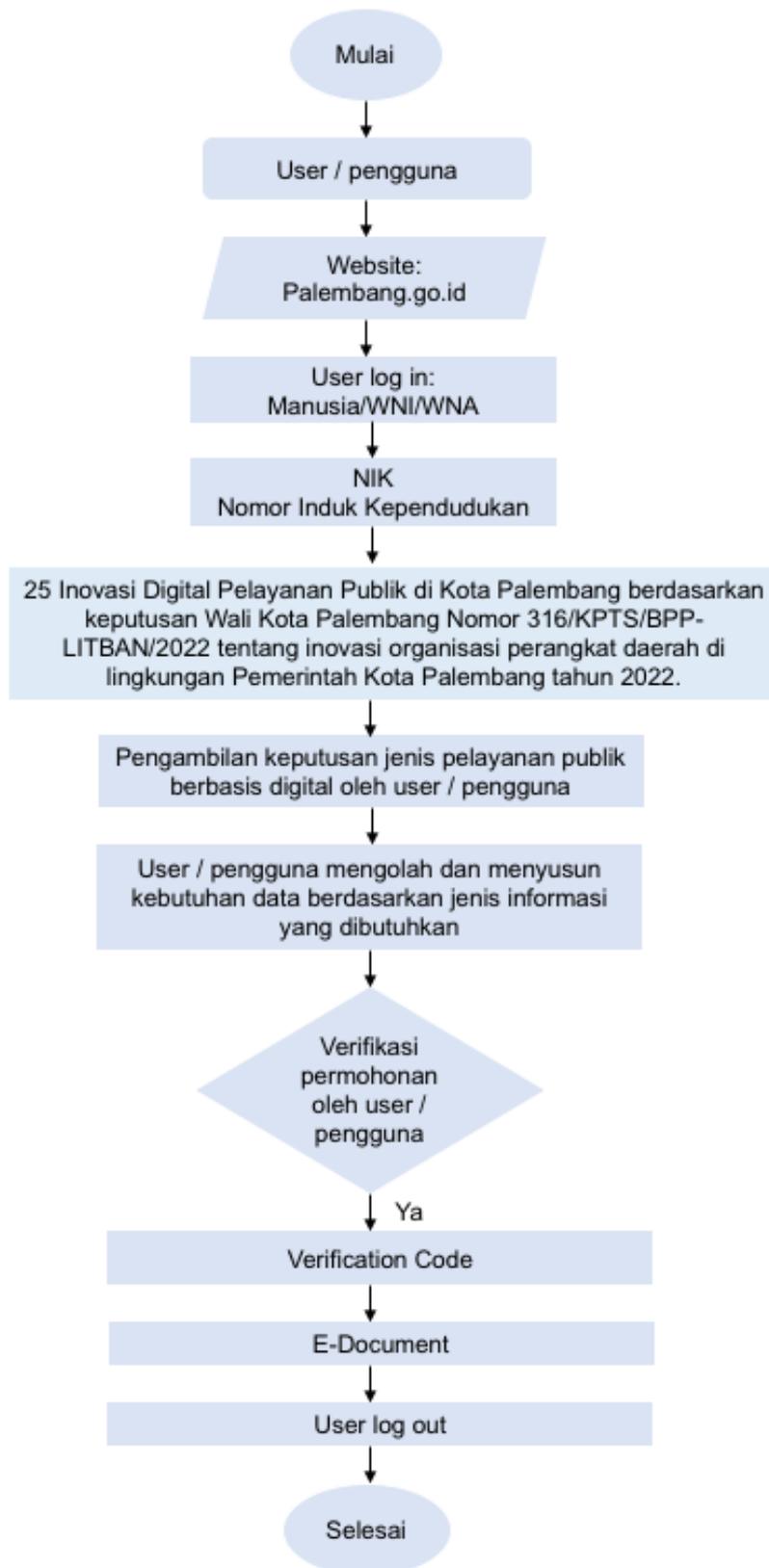
1. **Memiliki kebaruan**, yaitu memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakan

dan desain pelaksanaan yang unik, atau modifikasi dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, untuk penyelenggaraan pelayanan publik;

2. **Efektif**, yaitu memperlihatkan capaian yang nyata dan memberikan solusi dalam penyelesaian permasalahan;
3. **Bermanfaat**, yaitu menyelesaikan permasalahan yang menjadi kepentingan dan perhatian publik;
4. **Dapat ditransfer/direplikasi**, yaitu dapat dan/atau telah dicontoh dan/atau menjadi rujukan dan/atau diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik lainnya;
5. **Berkelanjutan**, yaitu mendapat jaminan terus dipertahankan yang diperlihatkan dalam bentuk dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi, serta hukum dan perundang-undangan.

Dengan mengacu pada kriteria di atas, maka untuk mengimplementasikan ketersediaan inovasi digital pada pelayanan publik di Kota Palembang dengan merumuskan konsep “one service solution based on website.” Konsep tersebut merupakan bentuk pelayanan publik yang dapat dilakukan oleh masyarakat melalui satu pintu website yang terintegrasi dengan semua pelayanan publik yang disediakan oleh UPTD/OPD di Kota Palembang. Konsep ini dapat dikatakan sebagai layanan terintegrasi yang merupakan suatu terobosan untuk mengoptimalkan pelayanan Pemerintah terhadap masyarakat dan sekaligus mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan publik. Adanya konsep one service solution based on website ini dapat memperlihatkan ketercapaian secara nyata dan efektif, sekaligus sebagai solusi dalam pemecahan permasalahan dikarenakan semua kegiatan dapat dilihat secara transparan dan dilakukan oleh masyarakat yang berkepentingan. Dengan demikian, jika konsep ini dapat diimplementasikan dengan baik dan berhasil maka dapat dijadikan sebagai best practice (rujukan/ccontoh) bagi penyelenggara pelayanan publik lainnya khususnya di Kota Palembang. Berikut flow dari konsep one service solution

based on website sebagai bentuk implementasi inovasi digital terhadap pelayanan publik.



**Gambar 5.12** Flow konsep one service solution based on website

Berikut dapat dilihat tabel SOAR pelayanan publik berbasis digital di Kota Palembang.

**Tabel 5.8** SOAR pelayanan publik berbasis digital di Kota Palembang

<b>S (Strengths)</b>	<b>O (Opportunities)</b>	<b>A (Aspiration)</b>	<b>R (Results)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adanya laman atau website yang berfungsi sebagai wadah atau satu pintu untuk mengakomodir semua layanan publik di Kota Palembang, yaitu melalui Palembang.go.id <b>(S1)</b></li> <li>- Tersedianya berbagai macam bentuk inovasi digital yang berkaitan dengan pelayanan publik di Kota Palembang sebanyak 25 inovasi digital sesuai keputusan Wali Kota Palembang Nomor 316/KPTS/BPP-LITBAN/2022 tentang inovasi organisasi perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Palembang tahun 2022. <b>(S2)</b></li> <li>- Meningkatkan broadcasting/penyaluran dalam kejelasan informasi, efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik berbasis digital <b>(S3)</b></li> <li>- Meningkatkan interaksi dan partisipasi masyarakat dengan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adanya wali data melalui Dinas Komunikasi dan Informasi untuk menjadi wadah satu pintu yang dapat memuat semua bentuk inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota <b>(O1)</b></li> </ul>	<p>Strategi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memaksimalkan pengembangan website Palembang.go.id sebagai wadah satu pintu yang mengakomodir 25 inovasi digital yang telah teridentifikasi untuk pelayanan publik dari di Kota Palembang</li> <li>2. Mempersiapkan secara teknis dan non teknis dalam perwujudan inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang.</li> <li>3. Memberikan sosialisasi lebih lanjut terkait pemahaman ketersediaan inovasi</li> </ol>	<p><b>Konsep “one service solution based on website.”</b></p> <p>Bentuk pelayanan publik yang dapat dilakukan oleh masyarakat melalui satu pintu website yang terintegrasi dengan semua pelayanan publik yang disediakan oleh UPTD/OPD di Kota Palembang. Konsep ini dapat dikatakan sebagai layanan terintegrasi yang merupakan suatu terobosan untuk mengoptimalkan pelayanan Pemerintah terhadap masyarakat dan sekaligus mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan publik. Adanya konsep one service solution based on website ini dapat memperlihatkan ketercapaian secara nyata dan efektif, sekaligus sebagai solusi dalam pemecahan permasalahan dikarenakan semua kegiatan dapat dilihat secara transparan dan dilakukan oleh masyarakat yang berkepentingan.</p>

S (strenghts)	O (Opportunities)	A (Aspiration)	R (Results)
<p>Pemerintah melalui pelayanan publik berbasis digital <b>(S4)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memberikan kemudahan, keamanan dan transparansi dalam melakukan kegiatan transaksi pada pelayanan publik berbasis digital <b>(S5)</b></li> <li>- Meningkatkan integrase keterhubungan antara OPD/UPTD/Unit kerja di Kota Palembang <b>(S6)</b></li> </ul>		<p>digital pelayanan publik di Kota Palembang beserta manfaat dan tujuan dari masing-masing inovasi yang telah ada</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Memberikan edukasi dan pelatihan terkait inovasi digital terhadap pelayanan publik kepada masyarakat di Kota Palembang.</li> <li>5. Memberikan edukasi berbasis literasi digital sebagai bentuk kesiapan masyarakat dalam menyikapi digitalisasi termasuk dalam pelayanan publik.</li> </ol> <p><b>Program</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Menetapkan arah kebijakan dan strategi percepatan dan perluasan dalam implementasi inovasi digital terhadap</li> </ul>	

S (strenghts)	O (Opportunities)	A (Aspiration)	R (Results)
		<p>pelayaan publik di Kota Palembang.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Memberikan arahan strategis kepada tim pelaksana terkait implementasi bentuk inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang.</li> <li>▪ Melakukan identifikasi semua bentuk inovasi digital di Kota Palembang baik untuk skala kota maupun skala UPTD/OPD di Kota Palembang.</li> <li>▪ Melakukan tindak lanjut berupa penilaian dan evaluasi terkait keberadaan wesite yang dapat menjadi wadah terhadap pelayanan publik di Kota Palembang (Palembang.go.id).</li> <li>▪ Penyediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK),</li> </ul>	

S (strenghts)	O (Opportunities)	A (Aspiration)	R (Results)
		<p>pengelolaan spektrum frekuensi, pemanfaatan TIK, penataan pengelolaan informatika, dan komunikasi publik di Kota Palembang.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Melakukan kolaborasi antara UPTD/OPD di Kota Palembang untuk menciptakan inovasi digital terhadap pelayanan publik.</li> <li>▪ Melakukan survey untuk identifikasi pasar dan peluang inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang.</li> <li>▪ Melakukan pemetaan, plotting (kecamatan/kelurahan) dan kerjasama multipihak dalam mewujudkan inovasi digital terhadap pelayanan publik.</li> <li>▪ Mereview ulang kebijakan terdahulu</li> </ul>	

S (strenghts)	O (Opportunities)	A (Aspiration)	R (Results)
		<p>dan reformulasi road map SiDa (Sistem Inovasi Daerah) untuk diterapkan pada penguatan inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Melakukan pembentukan I-Hub (Innovastion Hub), lini masa dan merumuskan metode eksekusi terhadap inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang.</li> <li>▪ Mengadakan webinar / seminar secara berkala kepada semua lapisan masyarakat di Kota Palembang berkaitan dengan ketersediaan inovasi digital pada pelayanan publik di Kota Palembang.</li> <li>▪ Membuat e-modul yang bersifat open</li> </ul>	

S (strenghts)	O (Opportunities)	A (Aspiration)	R (Results)
		<p>aces terkait petunjuk teknik pelayanan publik berbasis digital.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Memberikan edukasi baik secara offline dan online terkait 4 pilar literasi digital (cakap digital, budaya digital, etika digital, dan keamanan digital) sebagai bentuk kesiapan untuk menuju era digitalisasi</li> </ul>	

Hasil analisis, 2023

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Pelayanan publik telah menjadi isu sentral dalam pembangunan di Indonesia, karena pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, dan konsep pelayanan akan selalu ada pada kehidupan setiap manusia yang secara aktual selalu dibicarakan. Sesuai dengan Dalam pasal 2 dan 3 UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ditegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan masyarakat dan pelayanan konsultasi. Berdasarkan perubahan atas keputusan Wali Kota Palembang Nomor 316/KPTS/BPP-LITBAN/2022 tentang inovasi organisasi perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Palembang tahun 2022. Adanya inovasi organisasi perangkat daerah tersebut bertujuan untuk mendukung peningkatan kinerja pemerintah daerah dan pelayanan publik secara optimal dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat, perlu memacu kreativitas daerah dengan melakukan inovasi daerah. Terdapat 256 susunan inovasi organisasi perangkat di lingkungan Pemerintah Kota Palembang. Dari 256 inovasi tersebut, telah diidentifikasi sebanyak 25 inovasi berbasis digital yang diperuntukkan untuk pelayanan publik di Kota Palembang.

1. ASIK (Aplikasi Sistem Informasi Kelitbangan)
2. SIDAK (Sistem Informasi Data Kemiskinan)
3. DOSIS (Disposisi Online Administrasi)
4. Bari Mobile
5. Aplikasi Pak Tani
6. SITA (Simplifikasi Data)

7. Siget (Sistem Informasi Geografis Penempatan Tugas)
8. Sidemang (Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang)
9. Siska (Sistem Informasi Ketenagakerjaan Kota Palembang)
10. Si Manis (Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Air Kota Palembang)
11. Sistem Informasi Database PSU Perumahan (Si-Rumah)
12. Simanis
13. Simperi (Sistem Informasi Manajemen Perikanan)
14. Gol (Layanan Pengaduan Gratifikasi *Online* Berbasis *Website*)
15. Silakon (Layanan Konsultasi *Online* Berbasis *Website*)
16. E-Sakip (Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Secara Elektronik)
17. Si Manja (Sistem Informasi Manajemen Anjab ABK)
18. Si Morgan (Sistem Informasi Manajemen Organisasi)
19. Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Koin Yanlik) Kota Palembang
20. Siepra (Sistem Informasi Evaluasi Pengawasan Realisasi Anggaran)
21. Sigani (Sistem Informasi Warga Kalidoni)
22. Aplikasi si Bucil
23. Silancar (Sistem Layanan AntarCepat Administrasi Resmi)
24. Aplikasi Data
25. Sipelaut (Sistem Informasi Pelayanan Antar Jemput)

Dampak keberadaan inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang dapat dilihat dari sisi positif, seperti pada aspek broadcasting (penyaluran), interaction (interaksi), transaction (transaksi), dan integration (integrasi). Sementara itu, beberapa kendala yang berkaitan dengan pelayanan publik secara digital di Kota Palembang sebagai berikut:

1. Sosialisasi Informasi Website masih kurang

2. Masyarakat belum terbiasa secara digital
3. Kurangnya penyuluhan ke masyarakat terkait pelayanan publik secara digital
4. Akses yang sulit saat melakukan kegiatan pelayanan publik
5. Kurangnya fitur tahapan atau panduan
6. Antri dalam memasuki sebuah website yang cukup lama
7. Respon dari pihak website yang lama
8. Proses pelayanan publik yang dialihkan ke offline dikarenakan gagalnya proses pelayanan publik secara online

Terdapat beberapa strategi dalam pengembangan inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang, yaitu:

1. Memaksimalkan pengembangan website Palembang.go.id sebagai wadah satu pintu yang mengakomodir semua bentuk inovasi digital pelayanan publik dari semua UPTD/OPD
2. Mempersiapkan secara teknis dan non teknis dalam perwujudan inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang.
3. Memberikan sosialisasi terkait ketersediaan inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang.
4. Memberikan edukasi dan pelatihan terkait inovasi digital terhadap pelayanan publik kepada masyarakat di Kota Palembang.
5. Memberikan edukasi berbasis literasi digital sebagai bentuk kesiapan masyarakat dalam menyikapi digitalisasi termasuk dalam pelayanan publik.

Di sisi lainnya, dirumuskan konsep “one service solution based on website.” Konsep tersebut merupakan bentuk pelayanan publik yang dapat dilakukan oleh masyarakat melalui satu pintu website yang terintegrasi dengan semua pelayanan publik yang disediakan oleh UPTD/OPD di Kota Palembang. Konsep ini dapat dikatakan sebagai

layanan terintegrasi yang merupakan suatu terobosan untuk mengoptimalkan pelayanan Pemerintah terhadap masyarakat dan sekaligus mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan publik. Adanya konsep one service solution based on website ini dapat memperlihatkan ketercapaian secara nyata dan efektif, sekaligus sebagai solusi dalam pemecahan permasalahan dikarenakan semua kegiatan dapat dilihat secara transparan dan dilakukan oleh masyarakat yang berkepentingan. Dengan demikian, jika konsep ini dapat diimplementasikan dengan baik dan berhasil maka dapat dijadikan sebagai best practice (rujukan/ccontoh) bagi penyelenggara pelayanan publik lainnya khususnya di Kota Palembang.

## **B. REKOMENDASI**

Adapun rekomendasi yang diberikan pada kajian ini diturunkan dalam bentuk action plan yaitu program-program yang berkaitan dengan inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang.

1. Menetapkan arah kebijakan dan strategi percepatan dan perluasan dalam implementasi inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang.
2. Memberikan arahan strategis kepada tim pelaksana terkait implementasi bentuk inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang.
3. Melakukan identifikasi semua bentuk inovasi digital di Kota Palembang baik untuk skala kota maupun skala UPTD/OPD di Kota Palembang.
4. Melakukan tindak lanjut berupa penilaian dan evaluasi terkait keberadaan website yang dapat menjadi wadah terhadap pelayanan publik di Kota Palembang (Palembang.go.id).
5. Penyediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK), pengelolaan spektrum frekuensi, pemanfaatan TIK, penataan pengelolaan informatika, dan komunikasi publik di Kota Palembang.

6. Melakukan kolaborasi antara UPTD/OPD di Kota Palembang untuk menciptakan inovasi digital terhadap pelayanan publik.
7. Melakukan survey untuk identifikasi pasar dan peluang inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang.
8. Melakukan pemetaan, plotting (kecamatan/kelurahan) dan kerjasama multipihak dalam mewujudkan inovasi digital terhadap pelayanan publik.
9. Mereview ulang kebijakan terdahulu dan reformulasi road map SiDa (Sistem Inovasi Daerah) untuk diterapkan pada penguatan inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang.
10. Melakukan pembentukan I-Hub (Innovation Hub), lini masa dan merumuskan metode eksekusi terhadap inovasi digital terhadap pelayanan publik di Kota Palembang.
11. Mengadakan webinar / seminar secara berkala kepada semua lapisan masyarakat di Kota Palembang berkaitan dengan ketersediaan inovasi digital pada pelayanan publik di Kota Palembang.
12. Membuat e-modul yang bersifat open acces terkait petunjuk teknik pelayanan publik berbasis digital.
13. Memberikan edukasi baik secara offline dan online terkait 4 pilar literasi digital (cakap digital, budaya digital, etika digital, dan keamanan digital) sebagai bentuk kesiapan untuk menuju era digitalisasi

## DAFTAR PUSTAKA

- Accenture. 2014, "The Future of Fintech and Banking: Digitally disrupted or reimagined?", [http://www.fintechinnovationlablondon.net/media/730274/Accenture-The-Future-of-Fintech-and-Banking-digitallydisrupted-or-reima .pdf](http://www.fintechinnovationlablondon.net/media/730274/Accenture-The-Future-of-Fintech-and-Banking-digitallydisrupted-or-reima.pdf). diakses 20 Mei 2023.
- Amy Y.S. Rahayu dkk, *Pelayanan Publik dan E-Government Sebuah Teori dan Konsep*, Rajawali Pers, Depok, 2020.
- Ari, D. P. S., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 104-111.
- Deddy Mulyadi, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik*, Alfabeta, Bandung, 2018
- Fathur Rahman dan Janwan S.R. Tarigan, *Inovasi Pemerintahan Menuju Tata Kelola Pemerintahan Daerah Ideal*, Instrans Publishing, Malang, 2020.
- Gogor Oko Nurharyoko dkk, *Inovasi Birokrasi: Membuat Kerja Birokrat Lebih Bermakna*, KPG, Jakarta, 2020
- Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Rajawali Pers, Depok, 2017
- Kusnadi, D., dan Ma'ruf, J. 2017. Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Kelurahan (Studi Kasus: Kelurahan Pringsewu Selatan, Kecamatan Pringsewu, Pringsewu). *Jurnal TAM*. Volume 5: 37-44.
- Kompas, 13 November 2018
- Kompas, 9 November 2018
- Loura Hardjaloka, "Studi Penerapan E-Government di Indonesia dan Negara Lainnya Sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi di Sektor Publik" *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, Volume 3 Nomor 3, Desember 2014.
- Iwan Satibi, *Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*, Universitas Pasundan Press, Bandung, 2012

- Iqbal, M. (2021). *Pengaruh Kemampuan Literasi Digital Terhadap Kompetensi Profesional Guru PAI di SMK Negeri Se-Kota Parepare*.
- Mustafa, K. K., & Deodatus, P. S. (2021). Technology and Immigration System: A New Paradigm for Improving Government Service Delivery in Tanzania. *PanAfrican Journal of Governance and Development (PJGD)*, 2(2): 81-106. <https://doi.org/10.46404/panjogov.v2i2.3231>
- Nurmah Semil, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*, Prenadamedia Grup, Jakarta, 2018, hlm. 1
- Rakmat, *Administrasi dan Akuntabilitas Publik*, Andi, Yogyakarta, 2018.
- Sadu Wasistiono, *Perkembangan Ilmu Pemerintahan (Dari Klasik Sampai Ke Kontemporer)*, IPDN Press, Jatinangor, 2017.
- Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN Press, Jakarta, 2000
- Setyawan, N. R., Kalalinggi, R., & Anggraeiny, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 7(1), 11–20.
- Shafira, A., & Kurniasiwati, A. (2021). Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Caraka Prabhu*, 5(1): 52-68.
- Sosiawan, Edwi Arief. "*Tantangan dan Hambatan dalam implementasi E-Government di Indonesia*." Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF). Vol. 1. No. 5. 2015.
- Suaedi, Falih Dan Wardiyanto, Bintoro (eds). 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi Dan E-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif* (1st ed.). Alfabeta Cv.
- Tapscott, D., 1998. *Grow Up Digital – The Riset of the Next Generation Growing Up Digital*, McGraw-Hill.
- Sinyo H. Sarundajang, *Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah*, Sinar Harapan, Jakarta, 2003

Yasonna H. Laoly, Birokrasi Digital, Pustaka Alvabet, Tangerang Selatan, 2019

## Peraturan

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang inovasi daerah.
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2014, tentang Rencana Pitalebar Indonesia 2014-2019.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, tentang Strategi Pengembangan E-Government.
- Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012, tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian / Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah.
- Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 7 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan inovasi daerah.
- Peraturan Wali Kota Palembang Nomor 22 Tahun 2021 tentang *roadmap* penguatan sistem inovasi daerah Kota Palembang Tahun 2018 – 2023.
- Keputusan Wali Kota Palembang Nomor 508 P / KPTS/ BPP-LITBANG/2022 tentang perubahan atas keputusan Wali Kota Palembang Nomor 316/KPTS/BPP-LITBAN/2022 tentang inovasi organisasi perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Palembang tahun 2022.

# **LAMPIRAN DOKUMENTASI**

## DOKUMENTASI PENGUMPULAN DATA LAPANGAN



**DOKUMENTASI PROSES FOCUS GROUP DISCUSSION  
(PERUMUSAN SWOT)**



**(PERUMUSAN STRATEGI - PROGRAM)**



2023



**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH,  
PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN  
KOTA PALEMBANG**

## **LAPORAN AKHIR**

**KAJIAN PEMETAAN INOVASI DIGITAL DAN  
DAMPAKNYA TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**