

**2023**

# **LAPORAN AKHIR**

## **KAJIAN PENGEMBANGAN SISTEM SMART GOVERNANCE DALAM PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI MASYARAKAT**



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

## **KATA PENGANTAR**

Penyusunan **“Kajian Pengembangan Sistem Smart Governance Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi”** 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 Penyusun

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	2
DAFTAR ISI .....	3
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. LATAR BELAKANG.....</b>	<b>1</b>
<b>B. TUJUAN .....</b>	<b>7</b>
<b>C. SASARAN.....</b>	<b>7</b>
<b>D. LANDASAN HUKUM.....</b>	<b>8</b>
<b>E. LINGKUP KAJIAN.....</b>	<b>8</b>
<b>F. KELUARAN.....</b>	<b>9</b>
<b>G. LOKASI PEKERJAAN.....</b>	<b>9</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
<b>A. KONSEP SMART GOVERNANCE.....</b>	<b>10</b>
<b>B. KONSEP SMART CITY .....</b>	<b>11</b>
<b>C. KONSEP E-GOVERNMENT.....</b>	<b>16</b>
<b>D. PELAYANAN PUBLIK .....</b>	<b>25</b>
<b>E. PENGEMBANGAN SMART GOVERNANCE DALAM PELAYANAN ADMINISRASI MASYARAKAT .....</b>	<b>40</b>
<b>F. INDIKATOR PENGEMBANGAN SMART GOVERNANCE DALAM PELAYANAN ADMINISRASI MASYARAKAT .....</b>	<b>43</b>
<b>BAB III METODOLOGI KAJIAN .....</b>	<b>48</b>
<b>A. METODE PENELITIAN DALAM KAJIAN .....</b>	<b>48</b>
<b>B. TAHAPAN PERSIAPAN.....</b>	<b>53</b>
<b>C. TAHAPAN PENGUMPULAN DATA .....</b>	<b>56</b>
<b>D. VARIABEL, DEFINISI OPERASIONAL, SKALA PENGUKURAN .....</b>	<b>58</b>
<b>E. POPULASI DAN SAMPEL .....</b>	<b>63</b>
<b>F. IDENTIFIKASI INFORMAN DAN RESPONDEN.....</b>	<b>65</b>
<b>G. TEKNIK ANALISIS.....</b>	<b>69</b>

<b>BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH KAJIAN .....</b>	<b>73</b>
<b>A. GAMBARAN UMUM KOTA PALEMBANG .....</b>	<b>73</b>
<b>B. JUMLAH PENDUDUK.....</b>	<b>77</b>
<b>C. SOSIAL BUDAYA MASYARAKAT.....</b>	<b>80</b>
<b>D. EKONOMI MASYARAKAT .....</b>	<b>81</b>
<b>E. PENDIDIKAN.....</b>	<b>83</b>
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>85</b>
<b>A. IDENTIFIKASI SISTEM SMART GOVERNANCE DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI MASYARAKAT DI KOTA PALEMBANG PADA WEBSITE PALEMBANG.GO.ID .....</b>	<b>85</b>
<b>B. STRATEGI PENGEMBANGAN SISTEM SMART GOVERNANCE DALAM PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI KOTA PALEMBANG PADA WEBSITE PALEMBANG.GO.ID .....</b>	<b>103</b>
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>142</b>
<b>A. KESIMPULAN .....</b>	<b>142</b>
<b>B. SARAN.....</b>	<b>147</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>150</b>

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Pada era globalisasi, pelayanan informasi yang bersifat cepat dan juga akurat sangat dibutuhkan, sebab masyarakat saat ini membutuhkan informasi setiap saat. Dengan penerapan dari konsep kota pintar, masalah tersebut dapat diatasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan pelayanan masyarakat yang lebih efektif dan lebih efisien. Dengan penerapan konsep kota pintar, masyarakat juga dapat menyampaikan saran dan masukan kepada pemerintahan dengan lebih cepat dan lebih mudah. Melalui dukungan dari teknologi IT yang sesuai, maka berbagai layanan informasi dan data dapat dikembangkan sehingga terhubung satu sama lain dan dapat ditingkatkan menjadi pelayanan yang lebih baik. Sebagai contoh, kamera tilang elektronik yang memberikan kemudahan kepada petugas dalam melaksanakan pelayanan tersebut. *Smart city* juga kerap disebut sebagai suatu upaya yang bersifat inovatif dalam mengambil langkah yang hebat demi memajukan kota di suatu wilayah dengan berbasiskan kepada teknologi informasi dan komunikasi. Konsep kota pintar juga dirancang sedemikian rupa sehingga mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan sumber daya.

Kota pintar memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi serta dukungan dari teknologi *Internet of Things (IoT)*, sehingga dapat menaikkan tingkat efisiensi operasional pelayanan publik, sehingga dapat juga meningkatkan kesejahteraan dan kenyamanan masyarakat yang tinggal di kota tersebut. Di Indonesia sendiri telah

ada beberapa kota yang menerapkan konsep kota pintar, pihak yang berpartisipasi tidak hanya pemerintahan akan tetapi juga masyarakat dan pihak swasta. Berdasarkan hasil kajian dari Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian di tahun 2017, penerapan konsep kota pintar menjadi penting karena terus bertambahnya tingkat penduduk di daerah perkotaan. Dengan terus terjadinya perubahan perilaku penduduk juga semakin membuat penerapan konsep kota pintar menjadi lebih penting, karena masyarakat juga membutuhkan pelayanan yang lebih mudah dan cepat yang dapat mereka akses cukup dari ponsel pintar masing-masing.

Pengembangan layanan dengan konsep kota pintar salah satu yang terpenting yaitu untuk membuat layanan *e-government* menjadi lebih cepat implikasinya kepada penduduk dan bisa mendukung terciptanya kota yang layak dan lebih baik di masa mendatang, menjadi kota yang bersifat nyaman, aman serta meningkatkan daya saing kota tersebut di sisi perekonomian. Kota pintar diharapkan juga dapat memberikan solusi dari setiap permasalahan yang dihadapi oleh daerah perkotaan dengan adanya transparansi serta partisipasi dari masyarakat, perbaikan pada sisi transportasi publik, transaksi yang dapat dilakukan dengan non-tunai, dan lain sebagainya dengan dukungan dari teknologi.

Pada e-government merupakan salah satu teknologi informasi yang memiliki andil yang cukup besar dalam pemerintahan Indonesia dalam melaksanakan pelayanan publik dan penyelenggaraan pemerintah 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 negaradengan e-government yang juga menjadi bukti upaya pemerintah indonesia guna meningkatkan kualitas dari pelayanan publik dengan menerapkan e-government. Di sisi lainnya, 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.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terus terjadi semakin mendorong aktivitas untuk terus membuat perubahan. 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 penggunaanya 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. Dalam penerapan teknologi informasi, ada dua aktivitas yang mencakup ke dalam aktivitas pemanfaatan teknologi informasi sebagai berikut :

1. Mengelola data, dan informasi, antara manajemen dan proses kerjaberhubungan 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:

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.

Berbagai lembaga pemerintahan, baik pusat maupun daerah sebagian besar telah mengadopsi teknologi e-government dalam pengelolaan pemerintahan. Implementasi e-government di negara-negara maju telah menunjukkan keberhasilan yang luar biasa, pelayanan publik yang dilakukan telah memberikan kepuasan bagi masyarakat. Keberhasilan implementasi e-government di negara-negara maju tersebut telah mengilhami negara-negara berkembang untuk mengikuti jejak langkah dalam penerapan e-government tersebut. Pemerintah Kota Palembang tidak ketinggalan untuk juga mengadopsi e-government dalam pengelolaan pemerintahan dan pelayanan publik. Sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Walikota No. 58 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang serta Peraturan Walikota Palembang Nomor 15 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Masyarakat Berbasis Elektronik sebagai penanggung jawab aplikasi, pengaturan hak akses dan operasional sistem aplikasi dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis elektronik dan sebagai dasar pelaksanaan *E-Government* dalam hal pelayanan berbasis elektronik dengan alamat situs web Hallo Palembang atau dengan penyebutan lainnya.

Dalam hal mengidentifikasi perkembangan *E-Government* peneliti menggunakan model dari United Nation dalam Irawan dan Hidayat (2021), untuk tipe

menggunakan teori *Government to Citizen (G-to-C)* serta untuk melihat tantangan dan hambatan dalam pengembang *E-Government* menggunakan teori dari Harvard JFK School of Government dalam Indrajit (2006). Adapun tipe *E-Government* Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *E-Government* yang paling umum sebagaimana yang terkandung dalam Indrajit (2006), yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *E-Government* bertipe *G-to-C* adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal- kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka diperlukan kajian pengembangan sistem smart governance dan peningkatan pelayanan administrasi masyarakat di Kota Palembang. Dalam hal ini, pengembangan sistem smart governance bisa dikatakan merupakan dalam tipe *m* hal itu didasarkan pada hasil observasi mengingat *website* yang telah dikembangkan Pemerintah Kota Palembang seperti Hallo Palembang dan migrasinya Palembang.go.id pada dasarnya merupakan *website-website* yang ditujukan untuk melaksanakan pelayanan berbasis elektronik sebagaimana pada Peraturan Walikota Palembang Nomor 15 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Masyarakat Berbasis Elektronik yang menjadi dasar regulasi untuk melaksanakan *Government to Citizen* dalam konteks *E-Government* di mana dalam peraturan tersebut terdapat tiga jenis pelayanan adalah Pelayanan Masyarakat, Pelayanan Pengaduan Masyarakat dan Pelayanan Informasi Masyarakat beragam

layanan tersebut sebenarnya sudah ada pada *website* Hallo Palembang namun kurangnya konsisten pemerintah untuk tetap memperbarui layanan untuk masyarakat serta layanan pengaduan maupun informasi yang seharusnya dilaksanakan secara konsisten dengan tetap membarui menu-menu tersebut secara terbaru dan terkini. Hal tersebut juga terjadi pada *website* pengganti atau hasil migrasi Hallo Palembang ke Palembang.go.id

## **B. TUJUAN**

Adapun yang menjadi tujuan dari kajian ini ialah untuk merumuskan strategi pengembangan sistem smart governance dan peningkatan pelayanan administrasi masyarakat di Kota Palembang melalui website Palembang.go.id

## **C. SASARAN**

Adapun sasaran dari kajian pengembangan sistem smart governance dan peningkatan pelayanan administrasi masyarakat di Kota Palembang ialah sebagai berikut:

1. Mengetahui kondisi eksisting keberadaan sistem smart governance dalam pelayanan administrasi masyarakat di Kota Palembang pada website Palembang.go.id.
2. Merumuskan strategi pengembangan sistem smart governance dalam peningkatan pelayanan administrasi di Kota Palembang pada website Palembang.go.id.

#### **D. LANDASAN HUKUM**

Kajian pengembangan sistem smart governance dan peningkatan pelayanan administrasi masyarakat di Kota Palembang mengacu pada beberapa landasan hukum iasebagai berikut:

1. Perpres No 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
2. Peraturan Wali Kota Palembang Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Masyarakat Berbasis Elektronik.
3. Peraturan Wali Kota Palembang Nomor 58 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
4. Keputusan Wali Kota Palembang Tentang Perubahan Atas Keputusan Wali Kota Palembang Nomor 316 / KPTS / BPP – LITBANG / 2022 Tentang Inovasi Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang Tahun 2022.

#### **E. LINGKUP KAJIAN**

Lingkup pekerjaan pada kajian pengembangan sistem smart governance dan peningkatan pelayanan administrasi masyarakat di Kota Palembang ialah sebagai berikut:

1. Melakukan survei data sekunder melalui kajian literature dan kebijakan.
2. Melakukukan identifikasi pada pelayanan administrasi masyarakat di Kota Palembang pada website Palembang.go.id.
3. Melakukan survey primer baik kunjungan lapangan maupun penyebaran kuesioner terhadap sistem smart governance dan pelayanan administrasi

masyarakat di Kota Palembang pada website Palembang.go.id.

4. Membuat rumusan strategi pengembangan sistem smart governance dalam pelayanan administrasi masyarakat di Kota Palembang pada website Palembang.go.id.

#### **F. KELUARAN**

Adapun keluaran dari kajian ini berupaa dokumen yang berkaitan dengan pengembangan sistem smart governance dalam peningkatan pelayanan administrasi masyarakat di Kota Palembang yang memuat beberapa penjelasan sebagai berikut:

1. Dapat diketahuinya keberadaan sistem smart governance dalam pelayanan administrasi masyarakat di Kota Palembang pada website Palembang.go.id.
2. Dapat dirumuskannya strategi pengembangan sistem smart governance dalam peningkatan pelayanan administrasi di Kota Palembang pada website Palembang.go.id.

#### **G. LOKASI PEKERJAAN**

Lokasi pekerjaan pada kajian pengembangan sistem smart governance dan peningkatan pelayanan administrasi masyarakat ialah di Kota Palembang

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

### **A. KONSEP SMART GOVERNANCE**

Smart governance secara arti bahasa ialah pemerintahan cerdas, smart governance merupakan suatu bagian paling penting dalam mengembangkan konsep smart city yang mengkhususkan pada tata kelola pemerintahan, dengan adanya kerja sama antara pemerintah dan masyarakat diharapkan dapat mewujudkan tata kelola dan jalannya pemerintah yang jujur, adil, dan demokrasi, serta kualitas dan kuantitas layanan publik yang lebih baik. Adapun berdasarkan para ahli smart governance merupakan kolaborasi antar departemen dan masyarakat untuk membantu memajukan pertumbuhan ekonomi dan tingkatan terpenting adalah memastikan pelayanan dan operasi terpusat pada masyarakat (Ba'ta`gan, 2011). Adapun menurut (Schuurman et al., 2012) smart governance adalah proses mengumpulkan segala jenis data dan informasi yang berfokus pada manajemen publik menggunakan sensor atau jaringan sensor. Berdasarkan definisi para ahli mengenai smart governance tersebut, dapat disimpulkan bahwa smart governance merupakan bentuk tata kota cerdas yang melibatkan seluruh aktor dari berbagai lapisan untuk menciptakan pelayanan yang efektif bagi masyarakat.

Dalam mewujudkan Smart governance, terdapat 3 (tiga) komponen penting pertama, Enabling supply & demand side policy (hadirnya sebuah kebijakan yang memayungi peran pemerintah, swasta dan masyarakat kota dalam mewujudkan smart city), kedua, Transparency & open data (adanya keterbukaan informasi dan kemudahan mengakses/mendapatkan data) dan yang ketiga, ICT (information, Communication dan

Technology) & E-Gov (Penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat berbasis IT yang dapat diakses melalui indikator smart governance berdasarkan Boyd Cohen.

Menurut Boyd Cohen (2013), dalam mewujudkan konsep *smart governance* terdapat komponen-komponen sebagai berikut :

1. Enabling supply & demand side policy, atau adanya sebuah kebijakan yang menaungi peran pemerintah, swasta dan masyarakat dalam mewujudkan konsep.
2. Transparency & open data, atau adanya keterbukaan informasi dan kemudahan dalam mengakses data.
3. ICT (Information, Communication, & Technology) & E-Gov, atau penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi yang dapat diakses melalui sebuah teknologi berupa web atau aplikasi (Rahmatullah, 2021).

## **B. KONSEP SMART CITY**

*Smart city* merupakan kota cerdas yang mengimplementasikan TIK dalam setiap segmen kehidupan masyarakatnya menjadi suatu pengertian umum yang dibenarkan oleh sebagian orang saat ini, namun lebih dari pada itu bahwasanya *Smart city* ialah konsep kota pintar yang dirancang untuk memberi bantuan bermacam aktivitas masyarakat, terutama usaha dalam pengelolaan sumber daya yang ada secara efisien dan memudahkan akses informasi terhadap warga. *Smart city* memang sedang menjadi suatu gaya di Indonesia. Tak hanya menjadi

agar dapat dikenal sebagai kota cerdas, akan tetapi *smart city* ialah suatu aksi yang bagus untuk mengembangkan kota di sebuah negara yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi atau dikenal sebagai TIK. Secara harfiah *smart city* memiliki arti sebagai suatu kota cerdas yang berkonsep serta dirancang dengan demikian untuk pemenuhan kebutuhan warga negara, terutama untuk mengelola sumber daya supaya lebih efektif serta efisien. Sebuah kota dapat dikatakan cerdas jika benar-benar dapat mengetahui keadaan kota tersebut dan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang permasalahan sehingga dapat ditindaklanjuti (Ghassani & DIPONEGORO, 2017).

Beberapa ahli pun ikut serta dalam mendefinisikan *Smart city* dengan sudut pandangnya masing-masing, sebagai berikut:

1. Giffinger (2010) dalam Jung Hoon (2014), berpendapat bahwa *Smart City* ialah suatu kota yang memiliki investasi berupa manusia dan sosial, dengan transportasi yang masih tradisional namun infrastruktur komunikasi telah modern beserta penyusunan ekonomi yang berkelanjutan dan memiliki mutu hidup yang tinggi, dengan pengelolaan sumberdaya alam yang cerdas melalui sistem pemerintahan yang partisipatif.
2. (Ahmad Nurman dalam Manajemen Perkotaan), berpendapat bahwa Kota Cerdas atau *Smart City*, biasanya didasari oleh 3 hal, yang pertama yaitu dari segi manusia, kota yang memiliki manusia kreatif pada bidang pekerjaan, jejaring pengetahuan, serta lingkungan yang bebas dari tindak kriminal. Kedua yaitu dari segi teknologi, kota dengan basis teknologi

komunikasi dan informasi atau TIK. Serta yang terakhir yaitu dari segi instansi, yaitu warga kota yang mencakup pemerintah, kalangan bisnis dan penduduk dapat menguasai teknologi informasi dan menentukan suatu putusan berdasarkan teknologi informasi.

3. Menurut Boyd Cohen, *Smart City* (Kota Pintar) merupakan metode yang digunakan untuk membangun infrastruktur kota maupun perekonomian masyarakatnya, serta memajukan mutu hidup para warganya. Cohen mendeskripsikan *Smart City* melalui penilaian unsur lingkungan menjadi: *Smart City* mendaya gunakan ICT dengan cerdas dan efektif dalam mengelola berbagai macam sumber daya, memanifestasikan pengiritan anggaran dan energi, memajukan layanan dan mutu hidup, serta menekan jejak lingkungan hingga mendorong ke dalam inovasi dan ekonomi yang ramah lingkungan (Hasibuan & Sulaiman, 2019).

*Smart city* tak hanya diperuntukkan bagi kota yang wajib memiliki akses internet layak dan berbasis IT namun *smart city* ialah suatu kota yang dapat memanajemen wilayah, SDA, SDM, serta sumber daya lain yang sampai akhirnya para penduduknya dapat hidup damai, sejahtera, dan berkelanjutan dengan mengkolaborasikan IT.

Nam dan pardo (2011) mengemukakan bahwa teknologi bukanlah satu-satunya faktor dalam konsep *smart city*, Faktor institusional dan faktor manusia sangat berperan dalam hal pengembangan dan pembangunan *smart city* dapat dikatakan bahwasannya *smart city* tidak terlalu identik dengan teknologi informasi walaupun 90% dari infrastruktur *smart city* tidak akan terlepas dari

peran internet, Adapun 3 (tiga) aspek yang memiliki peran yang tak kalah penting yakni:

1. Aspek teknologi, dibutuhkan pembentukan kota digital dan terpadu dengan didukung oleh prasarana fisik, perangkat mobilitas tinggi, teknologi yang canggih, dan jaringan komputer yang layak.
2. Aspek SDA atau Sumber Daya Manusia, dibutuhkan pembelajaran, pendidikan, pengetahuan, serta pemikiran kreatif sebagai pendukung paling penting terciptanya kota pintar, dengan cara persoalan yang sifatnya manual kemudian dimodifikasi menggunakan pengetahuan ke bentuk sistem digital melalui kreatifitas dan disuguhkan dalam wujud pembelajaran yang sangat konsisten pada pelaksanaannya.
3. Aspek Institusional, pada aspek ini peranan pemerintah beserta aturannya sangat dibutuhkan, hal tersebut bukan tanpa alasan karena menjadi inti dari desain dan penerapan kota yang pintar. Aturan yang ditetapkan oleh pemerintah tak hanya sebagai pendukung namun juga memiliki peranan penting seperti terbangunnya korelasi antara instansi pemerintah dan pihak non-pemerintah, serta sektor lainnya dalam membentuk lingkungan administrative yang terpadu (Hasibuan & Sulaiman, 2019).

Dalam penerapan konsep *Smart City* agar dapat berjalan dengan baik menurut Griffinger, dkk (2021:9) *Smart City* memiliki 6 (enam) dimensi-dimensi pendukung dalam mewujudkan konsep *smart city*, yakni :

4. *Smart Economy* yakni pembentukan karakter SDM yang mempunyai

Pendidikan bermutu dan berkualitas yang mampu menciptakan sebuah inovasi, kreativitas, serta kompetitif, Memaksimalkan pemanfaatan TIK ketika proses transaksi (*cashless*) sedang berjalan di wilayah wisata prioritas dan pemda sekitar agar dapat menciptakan peluang ekonomi baru atau sering disebut dengan ekonomi kreatif.

5. *Smart environment*: Menyediakan zona wisata prioritas sebagai lingkungan yang bersih, tertib, serta bebas sampah. Namun tidak menghilangkan elemen tradisionalnya.
6. *Smart mobility*: Mendorong pemda pada wilayah wisata prioritas dalam memajukan moda transportasi yang lebih efisien serta mengedepankan transportasi dengan menggunakan energi bersih.
7. *Smart living*: Mendukung kondisi lingkungan wisata prioritas yang tenang dan nyaman, baik untuk penduduk maupun wisatawan, dengan memfasilitasi transportasi, logistik yang damai, sejahtera, dan ramah seperti prasarana Kesehatan, akses terhadap sarana dan prasarana olahraga, area pusat perbisnisan, serta wahana rekreasi keluarga.
8. *Smart society*: Menjamin masyarakat memiliki kehidupan yang tentram, merasa tenang dan nyaman untuk tinggal didalamnya, dimana poin penting dalam *smart society* adalah komunitas masyarakatnya, dalam hal ini dimaksudkan bahwa masyarakat yang tinggal didalamnya bisa saling memiliki satu sama lain, dan dapat menjunjung rasa saling menghormati satu sama lain.
9. *Smart governance*: Pengembangan tata Kelola pemerintahan cerdas

efisien, inovatif, dan menjamin pemerintah mengimplementasikan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) secara bermutu dalam mengupayakan pelayanan publik yang bagus.

### C. KONSEP E-GOVERNMENT

Definisi *e-government* memiliki beragam definisi, salah satunya The World Bank, dalam Irawan (2015:201) mendefinisikan *e-government* merujuk pada kegunaan IT oleh lembaga pemerintahan yang berkemampuan dalam mengganti korelasi dengan masyarakat, bisnis, serta lembaga lain di pemerintahan. Tak hanya itu, berbagai pakar pun telah ikut serta mendefinisikan *E-Government*, sebagaimana yang dinyatakan oleh Numandi (2020:47) bahwa *e-government* ialah suatu proses perubahan pemerintah dalam memaksimalkan daya guna peningkatan teknologi informasi dan komunikasi untuk menghilangkan berbagai macam batas birokrasi organisasi, serta membangun hubungan sistem pengelolaan dan proses kerja yang memberikan kemungkinan para institusi pemerintah dapat bekerja secara sistematis untuk memudahkan akses transparansi ke segala informasi serta layanan publik yang wajib disiapkan oleh pemerintah, dan menurut Zweers and Planque (dalam Indrajit, 2004) mendefinisikan: “*E-Government* sebagai hubungan antara penyedia informasi, layanan atau produk yang disediakan secara elektronik, bersama atau oleh pemerintah, tanpa batas lokasi dan masa, yang memberikan penawaran bernilai lebih bagi keikutsertaan segala kalangan”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwasanya *e-government* ialah upaya pemerintah dalam melaksanakan

layanan publik bagi warga negara menjadi pelayanan yang lebih berkualitas, cepat, lugas, transparan, mudah, serta minim mengeluarkan dana, dengan ditunjang teknologi informasi dalam pelaksanaan pelayanan. (Harmitalia et al., 2021).

Penggunaan teknologi informasi sebagai sarana interaksi oleh pemerintah dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat sipil, pegawai, hingga urusan bisnis yang berkenaan dengan pemerintahan terdapat empat pola dalam interaksi utama *e-government* yakni :

- a. *Government to government (G2G)* atau pemerintah ke pemerintah, yakni pola komunikasi dan pertukaran layanan *e-government* yang terjadi antar institusi pemerintah, baik secara horizontal maupun vertikal.
- b. *Government to Business (G2B)* Model *E-Government* yang berikutnya yaitu *Government to Business*. Telah menjadi keharusan bagi pemerintah untuk membangun lingkunganbisnis yang tenang di suatu negara supaya para Entrepreneurur dapat merasa damai dan sejahtera ketika melaksanakan bisnisnya. Para entrepreneur akan banyak melakukan interaksi, dengan demikian diperlukan korelasi yang baik antara kedua belah pihak.
- c. *Government to Employee (G2E)*. Bukan hanya terhadap warga negara saja, *Government* juga memberikan pelayanan yang lebih

spesifik lagi terhadap para anggota atau pekerjanya. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan kepuasan layanan dan kenyamanan bagi para anggota atau pekerjanya, seperti bpjs Kesehatan, dan bpjs Ketenagakerjaan.

- d. *Government to citizen* atau *Government to Customer* (G2C). *Government to Citizen/Customer* adalah komunikasi mengenai pelayanan publik yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi. G2C memberi kemungkinan bagi warga negara untuk bertukar informasi serta melaksanakan komunikasi diantara warga negara dengan pemerintah. G2C ini bertujuan supaya dapat melakukan pendekatan lebih terhadap segala kalangan masyarakat, sekarang ini G2C seringkali dijumpai, seperti halnya pada layanan kesehatan, sistem pajak online, website pencari kerja disnaker, serta penerbitan dokumen pribadi (Akta Kelahiran, KTP/Kartu Tanda Penduduk, Paspor, Kartu Keluarga, dsb.), penerbitan dokumen perjalanan pada kantor imigrasi dan lain sebagainya.

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 mentransformasikan 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 penggaunaan teknologi informasi di lembaga pemerinatah 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 pemerintahan 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 sehari-hari 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 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.
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. 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 pelayanan sektor swasta (Nurmah, 2018). Menurut Kotler dalam Sampara (2000) menyamakan 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 pmdirannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya 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).

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 keraguan; 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 pencapaian.
5. SPM disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan, prioritas dan kemampuan keuangan nasional dan daerah serta kemampuan kelembagaan dan personil daerah dalam bidang yang bersangkutan.

## **E. PENGEMBANGAN SMART GOVERNANCE DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI MASYARAKAT**

Pengembangan smart governance dalam pelayanan administrasi masyarakat pada website Palembang.go.id ifokuskan pada jenis G-to-C (Government to Community). Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *E-Government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *E-Government* bertipe *G-to-C* adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. Contoh aplikasinya adalah sebagai berikut:

1. Kepolisian membangun dan menawarkan jasa pelayanan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) atau Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) melalui internet dengan maksud untuk mendekatkan aparat administrasi kepolisian dengan komunitas para pemilik kendaraan bermotor dan para pengemudi *Public-Center Management* dimana kementerian terkait berhasil melaksanakan sebuah konsep pengelolaan (manajemen) berbasis kepentingan publik;
2. *System Oriented Approach* dimana kementerian terkait berhasil menciptakan sebuah sistem yang menjamin terciptanya sebuah proses pelayanan publik yang efektif, efisien, dan terkontrol dengan baik;

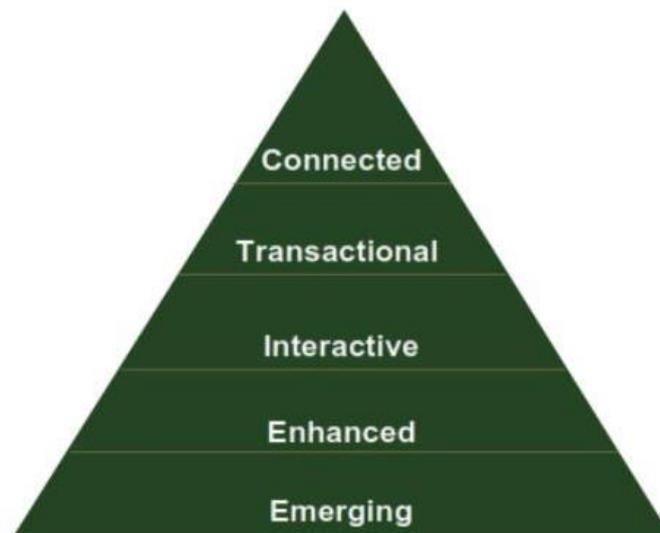
3. *Customer Focused Culture* dimana kementerian terkait berhasil menciptakan suatu budaya kerja di institusinya yang berorientasi pada kepentingan pelanggan;
4. *Networked Government* dimana kepentingan terkait berhasil menjalin hubungan secara lintas sektoral dengan kementerian atau institusi publik lainnya untuk melayani publik. sehingga yang bersangkutan tidak harus bersusah payah datang ke Komdak dan antre untuk memperoleh pelayanan;
5. Kantor Imigrasi bekerja sama dengan Bandara Udara Internasional Soekarno-Hatta dan sejumlah bank-bank swasta membangun jaringan teknologi informasi sehingga para turis lokal yang ingin melanglang buana dapat membayar fiskal melalui mesin-mesin ATM sehingga tidak perlu harus meluangkan waktu lebih awal dan antre di bandara udara;
6. Departemen Agama membuka situs pendaftaran bagi mereka yang berniat untuk melangsungkan ibadah haji di tahun- tahun tertentu sehingga pemerintah dapat mempersiapkan kuota haji dan bentuk pelayanan perjalanan yang sesuai;
7. Bagi masyarakat yang memiliki keahlian tertentu dan berniat untuk mencari pekerjaan di luar negeri (menjadi Tenaga Kerja Indonesia), maka yang bersangkutan dapat dengan mudah mendaftarkan diri dari Warnet (Warung Internet) terdekat ke Departemen Tenaga Kerja secara gratis); dan lain sebagainya.

Dalam pengembangan smart governance dalam pelayanan administrasi masyarakat pada website Palembang.go.id difokuskan pada Model evolusi *E-Government* yang disusun oleh UN merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan untuk

mengidentifikasi tingkat perkembangan proyek *E-Government* yang dilakukan oleh pemerintah. Model ini terdiri dari lima tahapan yakni: 1) *emerging*; 2) *enhanced*; 3) *Interactive*; 4) *Transactional* dan 5) *connected*

1. *Emerging*, merupakan tahap awal yang hanya terdiri dari tampilan-tampilan dalam *Website* resmi pemerintah yang menginformasikan data- data statis tanpa ada kanal untuk berinteraksi dengan *user*/masyarakat.
2. *Enhanced*, merupakan upgrade dari tahap pertama dengan memuat *Link* atau tautan yang berisi informasi dari pelayanan-pelayanan yang disediakan serta telah memuat berbagai dokumen-dokumen penting seperti regulasi, informasi pelayanan, berita pemerintah dan lain sebagainya.
3. *Interactive*, yaitu tahapan ketika pemerintah telah menyediakan saluran atau kanal awal untuk melakukan interaksi dengan *user*/masyarakat seperti menyediakan formulir yang bisa diunduh dan diisi oleh masyarakat. Pada tahap ini interaksi yang terjadi biasanya hanya satu arah.
4. *Transactional*, dimana interaksi dua arah (*two- way Interactions*) sudah dilakukan antara pemerintah dan masyarakat. Sebagaimana pada model Layne & Lee dan Hiller & Bellanger, tahapan ini mendeskripsikan transaksi pelayanan publik yang difasilitasi sepenuhnya oleh jaringan internet.
5. *Connected*, dimana semua layanan pemerintah terkoneksi ke dalam satu agency/badan. Sebagai tahapan yang paling kompleks, tahap ini memiliki karakteristik:
  - a. Keterhubungan antara lembaga pemerintah yang sejajar, misalnya antar kementerian di tingkat pusat (*horizontal connections*).

- b. keterhubungan antar lembaga pemerintah pada tingkat yang berbeda, misalnya antara kementerian pertanian dan dinas pertanian di daerah (*vertical integration*).
- c. Keterhubungan infrastruktur atau *interoperability*, data yang sama yang bisa digunakan/dioperasikan oleh berbagai lembaga publik.
- d. Keterhubungan antara pemerintah dan masyarakat.
- e. Keterhubungan antar pemangku kepentingan (pemerintah, sektor privat, kalangan akademik dan LSM).



**Gambar 2.1** Model United Nation dalam pengembangan smart governance dalam pelayanan administrasi masyarakat

## **F. INDIKATOR PENGEMBANGAN SMART GOVERNANCE DALAM PELAYANAN ADMINISRASI MASYARAKAT**

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government dalam Indrajit (2006:15) untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh.

a. *Support* (Dukungan)

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *E- Government*, bukan hanya sekedar mengikuti *trend* atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *E- Government*. Tanpa adanya unsur “*political will*” ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *E-Government* dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen *top-down*, maka jelas dukungan implementasi program *E-Government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Presiden dan para pembantunya - Menteri) sebelum merambat ke *level-level* di bawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3, dan seterusnya). Yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

- Disepakatinya kerangka *E-Government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan;
- Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral;

- Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung pencipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *E-Government* (seperti adanya regulasi yang jelas);
- Disosialisasikannya konsep *E-Government* secara merata, kontinyu, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik

b. *Capacity* (Kapasitas)

Maksud elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian *E-Government* terkait dengan menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yakni:

- Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *E-Government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
- Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50 persen dari kunci keberhasilan penerapan konsep *E-Government*.
- Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *E-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Perlu diperhatikan di sini bahwa ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut janganlah dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan *E-Government*, terlebih-lebih karena banyaknya fasilitas dan sumber daya krusial yang berada di luar jangkauan (wilayah kontrol) pemerintah. Justru pemerintah harus mencari cara yang efektif agar dalam waktu cepat dapat memiliki ketiga prasyarat tersebut, misalnya melalui usaha-usaha kerja sama dengan swasta, bermitra terbaik dari sektor non publik, mengalih dayakan (kontrak *outsourcing*) berbagai teknologi yang tidak dimiliki dan lain sebagainya.

c. *Value* (Nilai)

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *E-Government* tidak akan berguna jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *E-Government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Untuk itulah, maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *E-Government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan manfaat (*Value*) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat justru akan mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan mempersulit meneruskan usaha

mengembangkan konsep *E-Government*. Perpaduan antara ketiga elemen terpenting di atas akan membentuk sebuah pusat syaraf jaringan *E-Government* yang akan merupakan kunci sukses utama penjamin keberhasilan.

## **BAB III METODOLOGI KAJIAN**

### **A. METODE PENELITIAN DALAM KAJIAN**

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 pengembangan sistem smart governance dalam peningkatan pelayanan administrasi masyarakat. 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 strategi pengembangan sistem smart governance dalam peningkatan pelayanan administrasi 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. TAHAPAN 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 kerjakonsultan. 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 diskusitim 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 antarlain 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. TAHAPAN 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.

#### **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 sistem smart governance dalam pelayanan administrasi masyarakat dan strategi pengembangan sistem smart governance dalam pelayanan administrasi masyarakat.

##### **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. Keberadaan sistem smart governance dalam pelayanan administrasi masyarakat
- *Emerging*, merupakan tahap awal yang hanya terdiri dari tampilan-tampilan dalam *Website* resmi pemerintah yang menginformasikan data- data statis tanpa ada kanal untuk berinteraksi dengan *user*/masyarakat.
  - *Enhanced*, merupakan upgrade dari tahap pertama dengan memuat *Link* atau tautan yang berisi informasi dari pelayanan-pelayanan yang disediakan serta telah memuat berbagai dokumen-dokumen penting seperti regulasi, informasi pelayanan, berita pemerintah dan lain sebagainya.
  - *Interactive*, yaitu tahapan ketika pemerintah telah menyediakan saluran atau kanal awal untuk melakukan interaksi dengan *user*/masyarakat seperti menyediakan formulir yang bisa diunduh dan diisi oleh masyarakat. Pada tahap ini interaksi yang terjadi biasanya hanya satu arah.
  - *Transactional*, dimana interaksi dua arah (*two- way Interactions*) sudah dilakukan antara pemerintah dan masyarakat. Sebagaimana pada model Layne & Lee dan Hiller & Bellanger, tahapan ini mendeskripsikan transaksi pelayanan publik yang difasilitasi sepenuhnya oleh jaringan internet.
  - *Connected*, dimana semua layanan pemerintah terkoneksi ke dalam satu agency/badan.

- b. Strategi pengembangan sistem smart governance dalam pelayanan administrasi masyarakat.
- *Support* (Dukungan), elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *E- Government*, bukan hanya sekedar mengikuti *trend* atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *E- Government*. Tanpa adanya unsur “*political will*” ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *E-Government* dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen *top-down*, maka jelas dukungan implementasi program *E-Government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Presiden dan para pembantunya - Menteri) sebelum merambat ke *level-level* di bawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3, dan seterusnya).
  - *Capacity* (Kapasitas), maksud elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian *E- Government* terkait dengan menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yakni: (1) Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk

melaksanakan berbagai inisiatif *E- Government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial, (2) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50 persen dari kunci keberhasilan penerapan konsep *E- Government*, (3) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *E-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

- *Value* (Nilai), elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *E-Government* tidak akan berguna jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *E-Government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Untuk itulah, maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *E- Government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan manfaat (*Value*) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat justru akan mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan mempersulit meneruskan usaha mengembangkan

konsep *E-Government*. Perpaduan antara ketiga elemen terpenting di atas akan membentuk sebuah pusat syaraf jaringan *E- Government* yang akan merupakan kunci sukses utama penjamin keberhasilan.

**Tabel 2.1** Dimensi Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Keberadaan sistem smart governance dalam pelayanan administrasi masyarakat	Emerging	Tahapan ini terdiri dari: a. Tampilan Informasi data statis. b. Tanpa ada kanal untuk berinteraksi dengan <i>user/masyarakat</i> .
	Enhanced	Tahapan ini terdiri dari: a. Memuat <i>link</i> atau tautan yang berisi informasi pelayanan. b. Memuat berbagai dokumen dan berita pemerintah.
	Interactive	Tahapan ini terdiri dari: a. Menyediakan formulir yang bisa diunduh. b. Menyediakan formulir yang dapat diisi oleh masyarakat.
	Transactional	Tahapan ini terdiri dari: a. Adanya Kanal Interaksi dua arah. b. Adanya Kanal Transaksi Pelayanan Publik yang Difasilitasi Jaringan Internet.
	Connected	Tahapan ini terdiri dari: a. Layanan pemerintah terkoneksi ke dalam satu agency/badan. b. Keterhubungan <i>Interoperability</i> . c. Keterhubungan antar pemerintah dan masyarakat (sektor privat).
Strategi pengembangan	Support	Adanya unsur dukungan yang berupa:

sistem smart governance dalam pelayanan administrasi masyarakat		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kerangka/visi misi tentang pengembangan <i>E-Government</i>.</li> <li>b. Regulasi yang jelas.</li> <li>c. Sosialisasi secara umum kepada masyarakat.</li> </ul>
	Capacity	<p>Adanya unsur kemampuan atau keberdayaan paling tidak minimal memiliki tiga hal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sumber Daya Finansial.</li> <li>b. Infrastruktur Teknologi Informasi Komunikasi (TIK).</li> <li>c. Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi.</li> </ul>
	Value	<p>Adanya manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Manfaat Bagi Masyarakat, yaitu mendapatkan pelayanan informasi dan pelayanan administrasi ataupun pengaduan.</li> </ul>

## E. POPULASI DAN SAMPEL

### 1. 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 **5.938.858 jiwa** (BPS Kota Palembang, 2023)

## 2. 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 sampling (informan) dengan menyesuaikan pendekatan metode kualitatif. 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).

Sementara itu, untuk sampel dengan menggunakan pendekatan metode kuantitatif dilakukan dengan teknik random sampling. Jumlah sampel yang diambil secara random ditentukan 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:

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

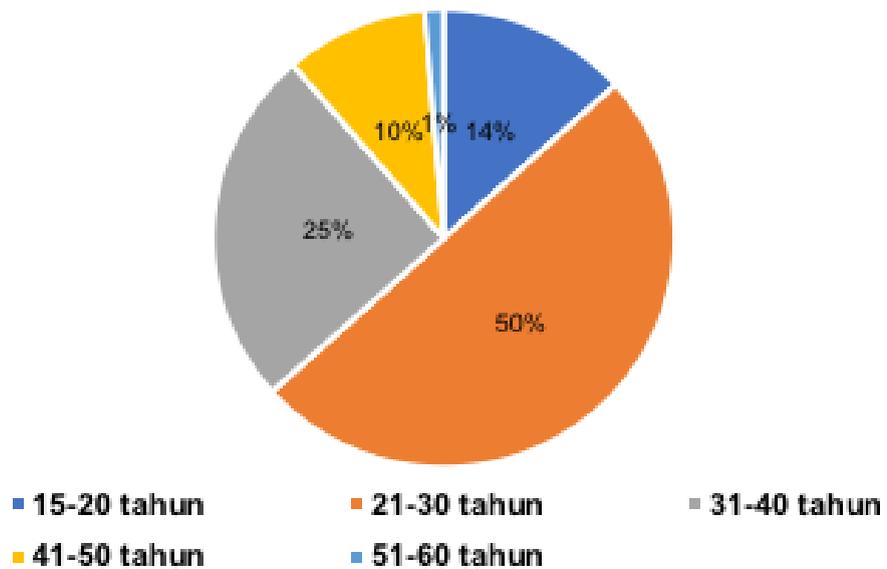
$$n = 99,99 \rightarrow 100 \text{ sampel}$$

## F. IDENTIFIKASI INFORMAN DAN RESPONDEN

Untuk mengidentifikasi pengembangan sistem smart governance dalam peningkatan pelayanan administrasi khususnya pada website Palembang.go.id maka dilakukan pengumpulan data melalui wawancara kepada informan dan responden. Dikarenakan kajian ini menggunakan pendekatan campuran kualitatif dan kuantitatif, maka diperlukan informan dan responden yang dapat mengakomodasi kebutuhan data di dalam kajian ini. Informan di dalam kajian ini ialah masyarakat di Kota Palembang yang mempunyai pengalaman dalam melakukan aktivitas pelayanan administrasi sesuai dengan konsep smart governance / e-government. Selanjutnya, responden di dalam penelitian ini merupakan masyarakat yang berikan beberapa pertanyaan melalui kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Informasi lebih lanjut mengenai reponden dalam penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

- Usia

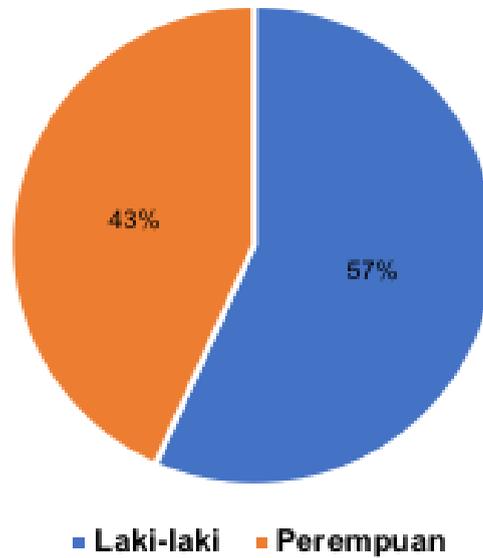
Dari 100 responden, sebanyak 50% responden berusia 21 tahun sampai dengan 30 tahun. Lalu sebanyak 25% berusia 31 tahun sampai dengan 40 tahun, sebanyak 14% berusia 15 tahun sampai dengan 20 tahun, sebanyak 10% berusia 41 tahun sampai dengan 50 tahun dan sisanya 1% berusia di atas 51 tahun. Berikut dapat dilihat diagram responden berdasarkan usia pada gambar di bawah ini:



**Gambar 5.1** Responden berdasarkan usia

- Jenis kelamin

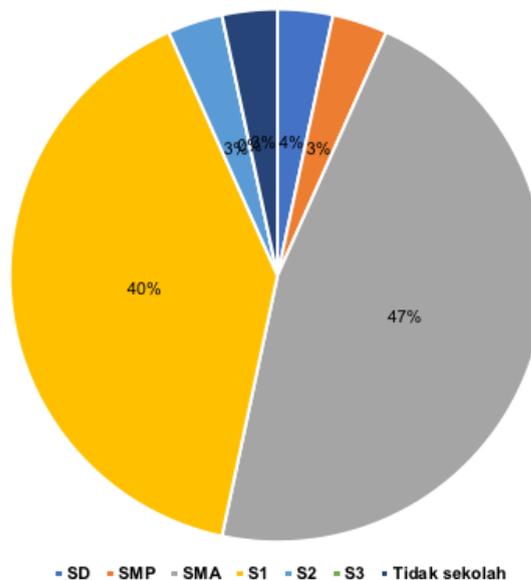
Dari 100 responden, sebanyak 57% responden dengan jenis kelamin perempuan. Lalu sebanyak 43% responden dengan jenis kelamin laki-laki. Berikut dapat dilihat diagram responden berdasarkan jenis kelamin gambar di bawah ini:



**Gambar 5.2** Responden berdasarkan jenis kelamin

- Tingkat pendidikan

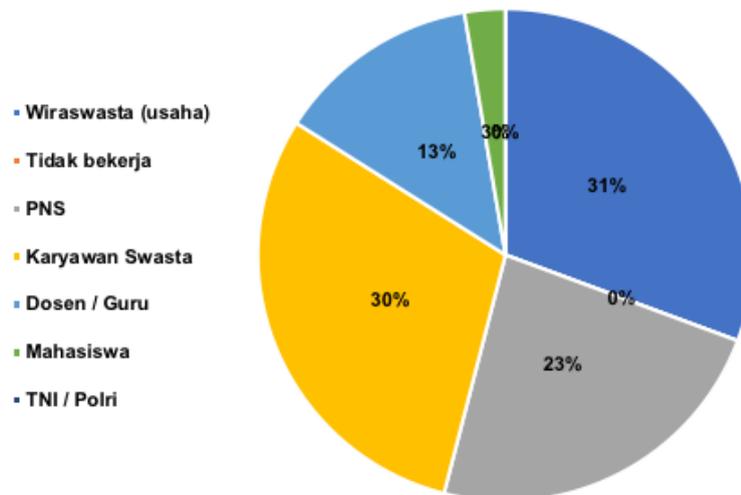
Dari 100 responden, sebanyak 47% responden dengan tingkat pendidikan SMA, sebanyak 40% responden dengan tingkat pendidikan S1, lalu sisanya 13% responden dengan tingkat pendidikan SD, SMP, S2, S3 dan tidak sekolah. Berikut dapat dilihat diagram responden berdasarkan tingkat pendidikan:



**Gambar 5.3** Responden berdasarkan tingkat pendidikan

- Pekerjaan

Dari 100 responden, 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:

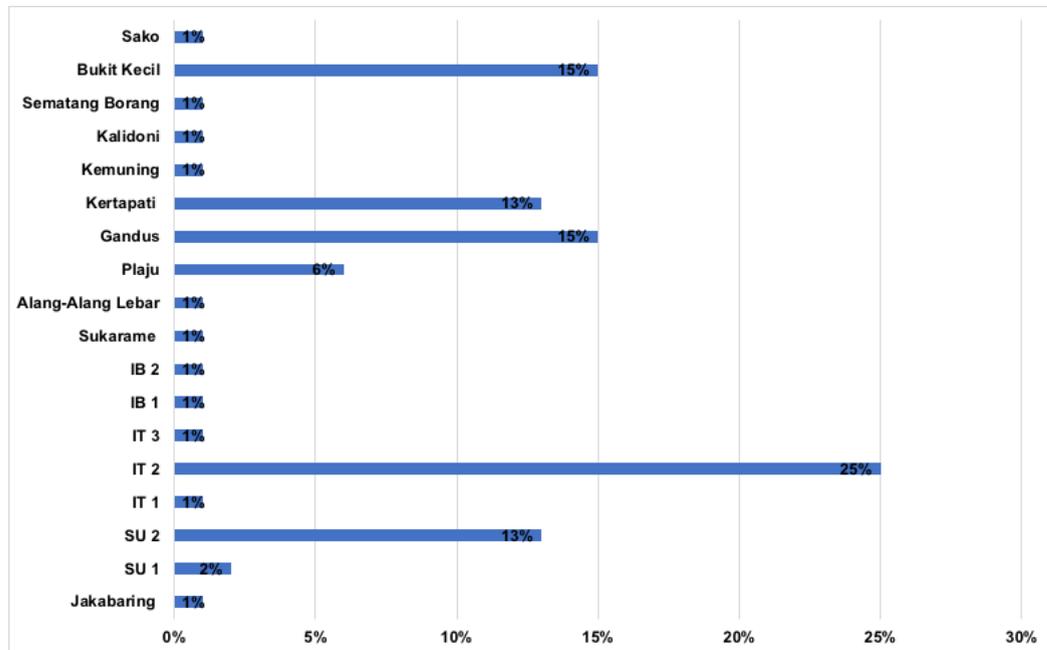


**Gambar 5.4** Responden berdasarkan jenis pekerjaan

- Persebaran Responden

Responden pada kajian ini tersebar di 18 kecamatan di Kota Palembang. Dari 100 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 disemua Kecamatan di Kota Palembang. Berikut dapat dilihat diagram

persebaran responden pada gambar di bawah ini:



**Gambar 5.5** Persebaran responden

## G. 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 pengembangan sistem smart governance dalam peningkatan pelayanan administrasi masyarakat, (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:

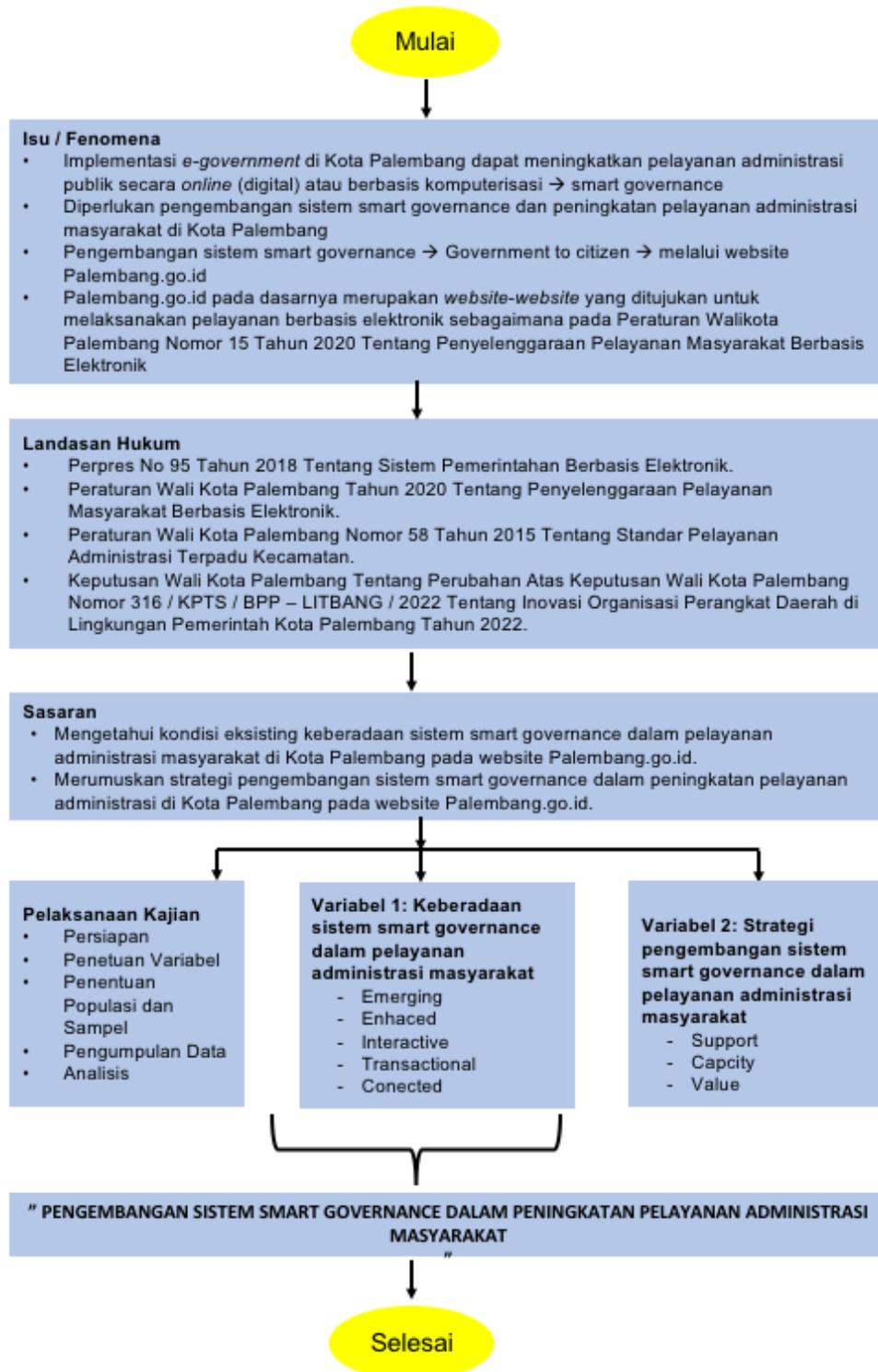
- a. Sistem dan Prosedur: Tim survei akan menjaring konsep kerja/sistem dan prosedur pengelolaan data dari sistem yang berjalan sekarang ini.
- b. Data dan Informasi: Pengumpulan informasi mengenai proses pengolahan data hasil kegiatan, serta mengklasifikasikan seluruh jenis data dan menyampaikan konsep 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 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, piktogram, 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).

## 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

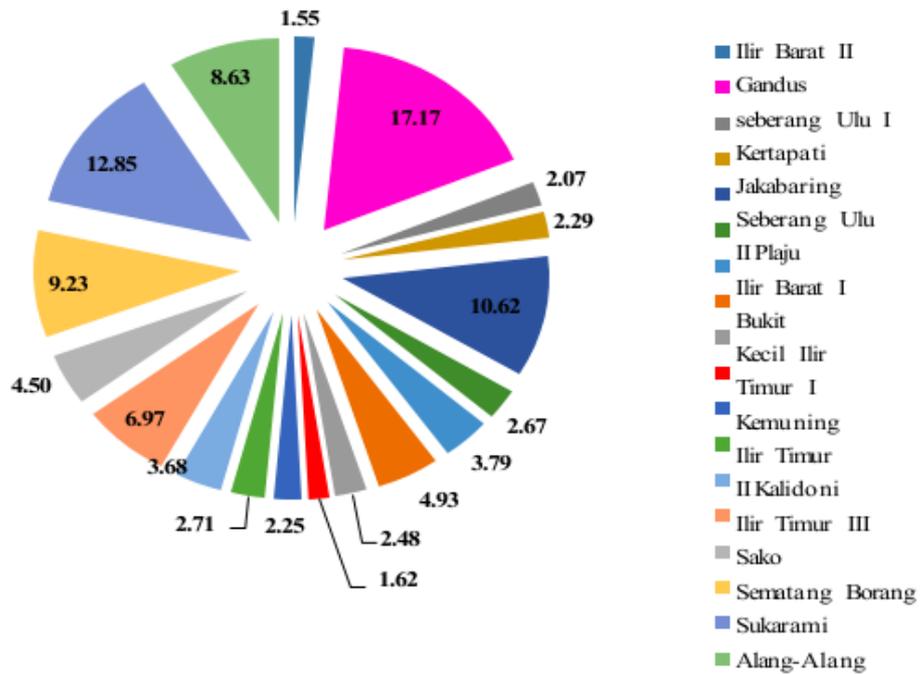
Timur : Kabupaten Banyuasin

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.

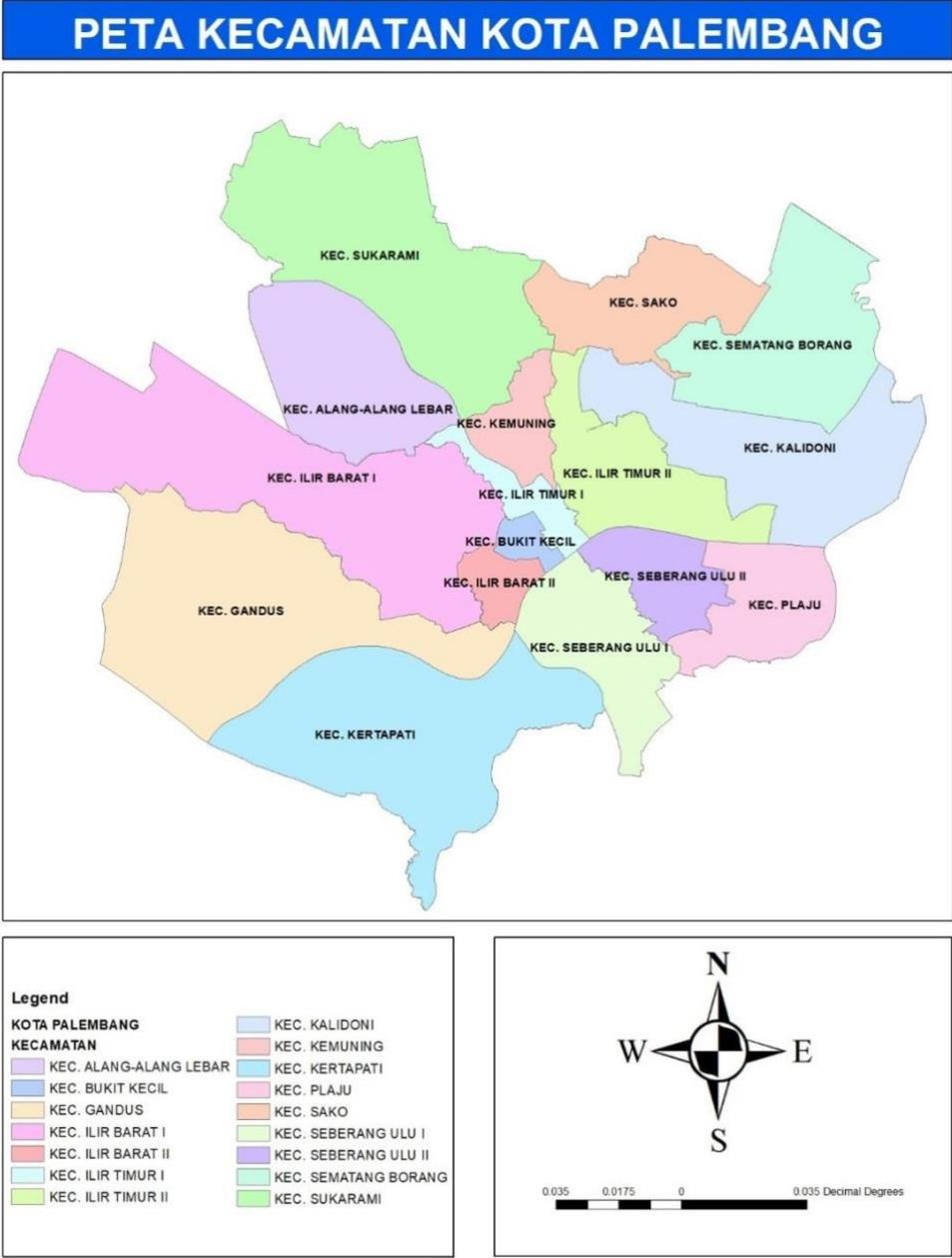
Kota Palembang terletak di antara  $2^{\circ}52'$  sampai  $3^{\circ}5'$  Lintang Selatan dan  $104^{\circ}37'$  sampai  $104^{\circ}52'$  Bujur Timur. Pada tahun 2007, Kota Palembang dibagi menjadi 16 kecamatan dan 107 kelurahan. Pada tahun 2018, berdasarkan SK Nomor 136/4123/BAK, telah terbentuk Kecamatan 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  $400,61 \text{ km}^2 / 40,061 \text{ ha}$  dengan Kecamatan Gandung merupakan kecamatan terbesar dibandingkan dengan kecamatan lainnya ( $68,78 \text{ km}^2 / 17,17\%$ ) dan Kecamatan Ilir Barat II merupakan kecamatan dengan luas wilayah terkecil ( $6,22 \text{ km}^2 / 1,55\%$ ). 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

No	Kabupaten/Kota/ Kecamatan	Jumlah Penduduk	Laju Pertumbuhan Penduduk Tahun 2010-2020 (%)
4	Kertapati	92.344	0.75
5	Jakabaring	90.882	0.52
6	Seberang Ulu II	100.480	0.25
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 dikehidupan 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 basis 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 parapedatang, 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

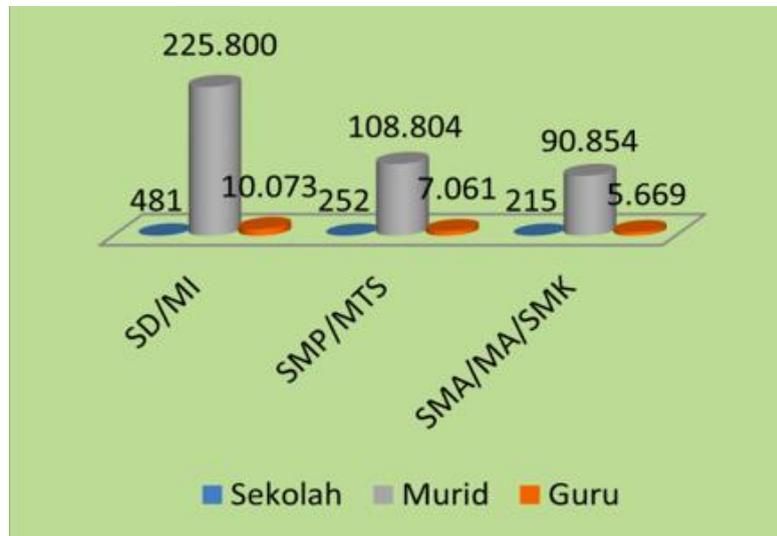
manusia secara umum sudah mulai menunjukkan perkembangan ke arah yang lebih baik. Pada tahun 2020 jumlah angkatan kerja di Kota Palembang sebanyak 839.317 orang. Dari keseluruhan angkatan kerja tersebut, 90,14% diantaranya merupakan penduduk yang bekerja. Sementara tingkat pengangguran Kota Palembang 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 angkatan kerja 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 kesekunder.

## **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 mencapai 98,87 persen, dan untuk SMA mencapai 80,43 persen.

## **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. IDENTIFIKASI SISTEM SMART GOVERNANCE DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI MASYARAKAT DI KOTA PALEMBANG PADA WEBSITE PALEMBANG.GO.ID**

Kota Palembang sudah menjadi salah satu kota yang diperhitungkan keberadaannya baik di Indonesia maupun dunia, dengan banyak kemajuan diberbagai bidang. Salah satu visi pembangunan 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* merupakan sebagai wujud implementasi dalam perwujudkan smart governance dalam meningkatkan pelayanan administrasi masyarakat di Kota Palembang.

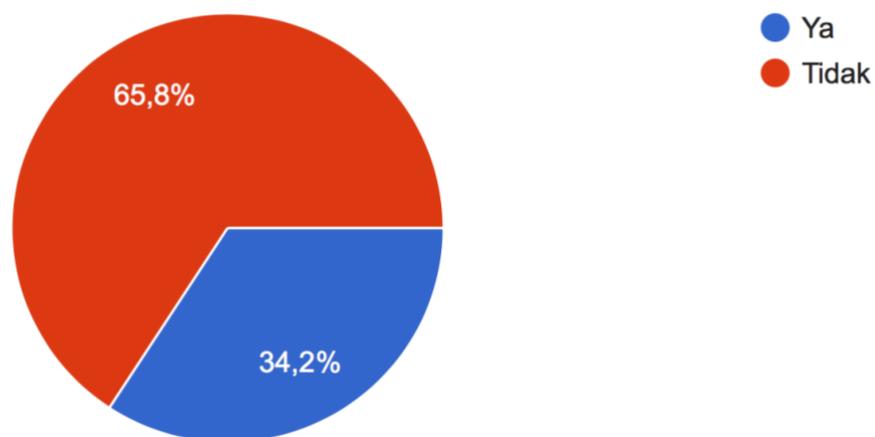
Pada dasarnya, pelayanan administrasi khusus pada masyarakat telah menjadi isu sentral dalam pembangunan di Indonesia, karena pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, dan konsep pelayanan akan selalu ada pada kehidupan setiap manusia yang secara aktual selalu dibicarakan. Sesuai dengan

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. Berkaitan dengan pengembangan sistem smart governance dalam peningkatan pelayanan administrasi di Kota Palembang secara tidak langsung menuntuk Pemerintah untuk dapat menerapkan dan menggunakan teknologi informasi sebagai sarana pendukung penyelenggaraan pemerintahan, khususnya penyelenggaraan pelayanan tersebut. E-government adalah salah satu konsep teknologi informasi yang dihadirkan untuk mendukung pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik secara efektif, efisien, dan transparan.

Pada kajian ini, interaksi dari adanya e-government yang dimaksud adalah *Government to citizen* atau *Government to Customer (G2C)*. *Government to Citizen/Customer* adalah komunikasi mengenai pelayanan publik yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi. G2C memberi kemungkinan bagi warga negara untuk bertukar informasi serta melaksanakan komunikasi diantara warga negara dengan pemerintah. G2C ini bertujuan supaya dapat melakukan pendekatan lebih terhadap segala kalangan masyarakat, sekarang ini G2C seringkali dijumpai, seperti halnya pada layanan kesehatan, sistem pajak online, website pencari kerja disnaker, serta penerbitan dokumen pribadi (Akta Kelahiran, KTP/Kartu

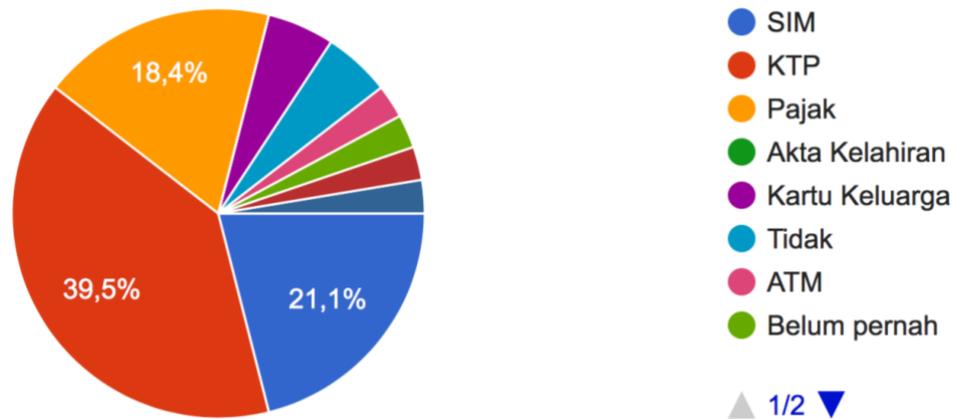
Tanda Penduduk, Paspor, Kartu Keluarga, dsb.), penerbitan dokumen perjalanan pada kantor imigrasi dan lain sebagainya.

Pada dasarnya, dapat diketahui sistem smart governance dalam pelayanan administrasi masyarakat menjadi suatu program yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya di Kota Palembang. Hal ini menjadi suatu tugas Pemerintah dalam memudahkan masyarakat melakukan sistem pelayanan publik. Akan tetapi, berdasarkan hasil kuesioner dari 100 responden di Kota Palembang telah menyatakan bahwa sebanyak 65.8% responden belum banyak mengetahui ketersediaan pelayanan administrasi yang disediakan oleh Pemerintah Kota Palembang yang berbasis smart governance / e-government yang tersedia melalui website atau aplikasi berbasis digital, sementara sebanyak 34.2 % telah mengetahui keberadaan pelayanan administrasi masyarakat. Berikut dapat dilihat presentasi pemahaman masyarakat di Kota Palembang terkait ketersediaan pelayanan administrasi masyarakat.



**Gambar 5.1** Pemahaman masyarakat di Kota Palembang terkait ketersediaan pelayanan administrasi masyarakat (e-government).

Adapun jenis pelayanan publik berbasis digital (*online*) yang mayoritas dilakukan oleh masyarakat di Kota Palembang ialah dalam pengurusan KTP (Kartu Tanda Penduduk). Dari 100 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 5.2** Jenis pelayanan administrasi masyarakat (e-gov) yang sudah dilakukan oleh masyarakat di Kota Palembang

**Keberadaan sistem smart governance dalam pelayanan administrasi masyarakat pada website Palembang.go.id terdiri dari lima tahapan yakni:**

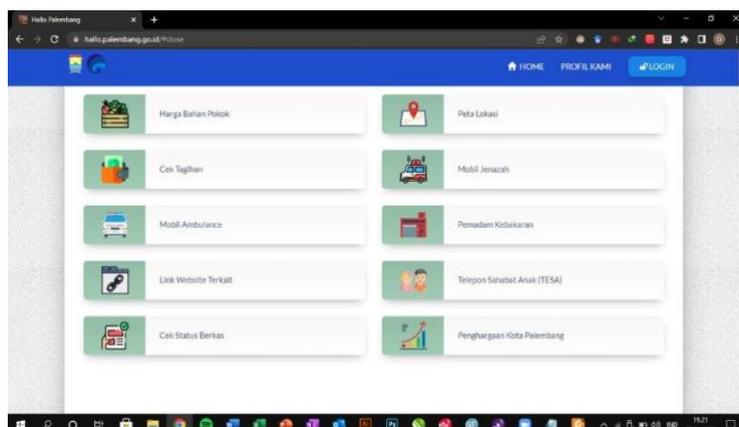
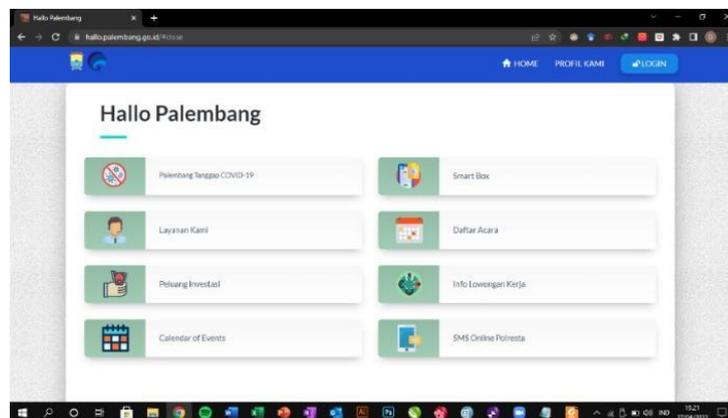
## 1. EMERGING

### a. Tampilan Informasi Data Statis

Emerging merupakan tahap awal yang hanya terdiri dari tampilan-tampilan dalam

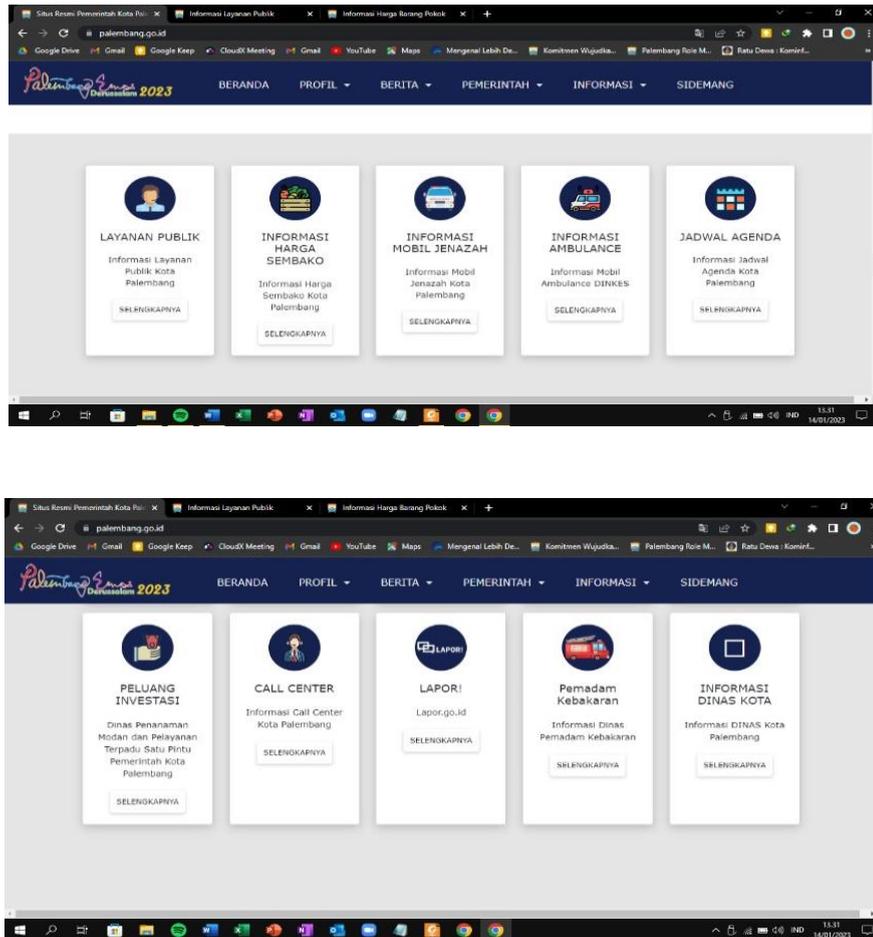
website resmi pemerintah yang menginformasikan data-data statis tanpa ada kanal untuk berinteraksi langsung dengan user/masyarakat. Website statis adalah website yang di dalam menu atau fiturnya hanya menyampaikan informasi atau satu arah dari pengelola website.

Pada *website* Hallo Palembang (<https://hallo.palembang.go.id>) maupun yang menjadi migrasinya Palembang.go.id (<https://palembang.go.id>) dapat dikatakan mayoritas memiliki menu-menu statis atau satu arah seperti pada website Hallo Palembang maupun Palembang.go.id sebagaimana yang ada pada gambar di bawah ini:



**Gambar 5.3** Tampilan Menu Hallo Palembang

Sumber: Website Hallo.Palembang.go.id, 2022



**Gambar 5. 4** Tampilan Menu Palembang.go.id

Sumber: Website Palembang.go.id, Penulis 2023

Berdasarkan observasi pada website Hallo Palembang (<https://hallo.palembang.go.id>) yang pada saat ini sudah bermigrasi ke website Palembang.go.id (<https://palembang.go.id>). Pada Palembang.go.id (<https://palembang.go.id>) merupakan hasil migrasi dari Hallo Palembang dapat dikatakan bahwasanya website Palembang.go.id adalah website statis sebagaimana pada menu-menu di dalamnya seperti Layanan Publik, Informasi Harga Sembako,

Jadwal Agenda, Peluang Investasi, Call Center, LAPOR dan Informasi Dinas Kota.

**b. Tanpa Ada Kanal Untuk Berinteraksi Dengan User/Masyarakat**

Tanpa Ada Kanal Untuk Berinteraksi Dengan User/Masyarakat dalam tahapan ini adalah tidak adanya kanal, menu atau fitur untuk memulai interaksi dengan masyarakat artinya informasi yang ditampilkan bersifat statis tanpa melibatkan interaksi. Dalam hal ini Palembang.go.id sudah melebihi tahapan ini mengingat Palembang.go.id sudah dapat melakukan interaksi dua arah baik melalui nomor telepon, email dan whatsapp seperti pada indikator *Transactional*.

Pada tahapan Emerging dapat dikatakan bahwasanya website yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Palembang baik itu Hallo Palembang maupun yang sekarang Palembang.go.id sudah memenuhi sebagai tahap awal perkembangan E-Government walaupun hanya menampilkan informasi-informasi saja namun dalam beberapa menu masih ditemukannya ketidakbaruan (up- to-date) bahkan tidak tersedianya informasi yang diberikan padahal hal tersebut merupakan tahap awal pengembangan E-Government yang dilakukan pemerintah sebagaimana pada indikator ini.

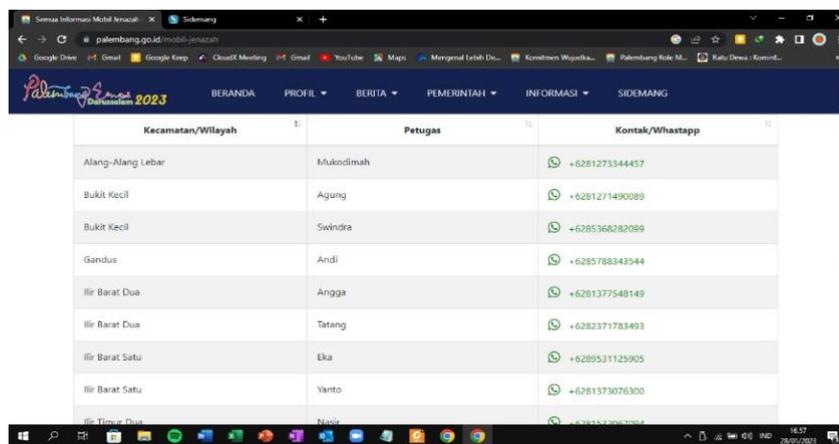
**2. ENHANCED**

Enhanced merupakan upgrade dari tahap pertama dengan memuat Link atau tautan yang berisi informasi dari pelayanan-pelayanan yang disediakan serta telah memuat berbagai dokumen-dokumen penting seperti regulasi, informasi pelayanan, berita pemerintah dan lain sebagainya. Menu-menu yang ada berisi tautan dari pelayanan

yang ada, memiliki akses untuk dokumen mengunduh dokumen penting seperti peraturan serta kegiatan pemerintahan.

#### a. Memuat *link* Atau Tautan Yang Berisi Informasi Pelayanan

Memuat Link Atau Tautan Yang Berisi Informasi Pelayanan yang dimaksud adalah adanya menu yang di dalamnya terdapat *link* atau tautan yang dapat dijadikan informasi untuk mendapatkan suatu pelayanan.



The screenshot shows a web browser displaying the Palembang.go.id website. The page features a navigation menu with options like BERANDA, PROFIL, BERITA, PEMERINTAH, INFORMASI, and SIDEMANG. Below the menu is a table with three columns: Kecamatan/Wilayah, Petugas, and Kontak/Whastapp. The table lists several service points with their respective staff names and WhatsApp contact numbers.

Kecamatan/Wilayah	Petugas	Kontak/Whastapp
Alang-Alang Lebar	Mukodimah	+6281273344457
Bukit Kecil	Agung	+6281271490089
Bukit Kecil	Swindra	+6285368282099
Gandus	Andi	+6285788843544
ilir Barat Dua	Angga	+6281377548149
ilir Barat Dua	Tatang	+6282371783493
ilir Barat Satu	Eka	+6289531125905
ilir Barat Satu	Yanto	+6281373076300

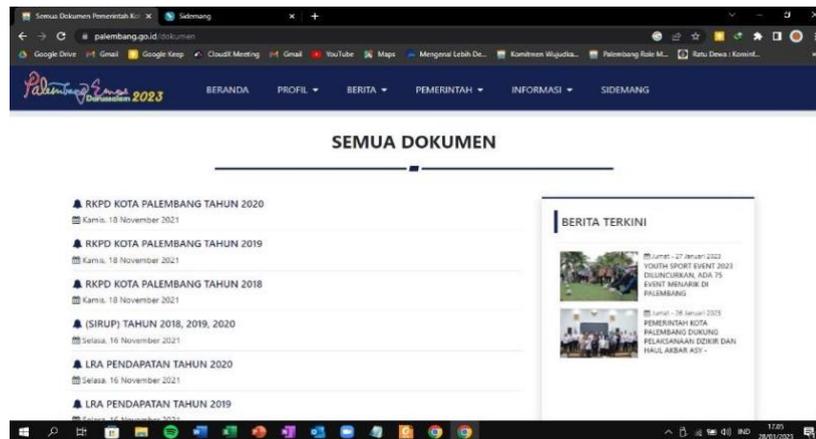
**Gambar 5. 5** Tautan yang berisikan informasi pelayanan pada Palembang.go.id  
*Sumber: Website Palembang.go.id, Penulis 2023*

Sebagai contoh pada gambar diatas bahwasanya pada menu tersebut memuat *Link* atau tautan yang merupakan nomor whatsapp yang dapat dihubungi jika memerlukan layanan mobil ambulance hal tersebut juga dapat dilihat pada menu lain dalam *website* tersebut seperti menu Informasi Ambulance dan Pemadam Kebakaran serta berdasarkan pengalaman peneliti nomor-nomor tersebut bisa digunakan dalam hal ini Mobil Jenazah.

#### b. Memuat Berbagai Dokumen Dan Berita Pemerintah

Memuat Berbagai Dokumen Dan Berita Pemerintah yang dimaksud adalah adanya

ketersediaan menu yang memuat Dokumen seperti regulasi, informasi pelayanan dan informasi kegiatan (berita) pemerintah.



**Gambar 5.6** Tampilan Menu Informasi Dokumen

*Sumber: Website Palembang.go.id, Penulis 2023*



**Gambar 5.7** Tampilan Informasi Kegiatan Pemerintah Kota Palembang

*Sumber: Website Palembang.go.id, Penulis 2023*

Sedangkan untuk informasi yang membuat *Link* atau tautan dan akses ke dokumen seperti dokumen pemerintahan kota Palembang dan regulasi sudah ada serta dapat diunduh langsung melalui *website* tersebut seperti yang tertera pada gambar diatas

apabila ingin ke pelayanan seperti Informasi Mobil Jenazah akan diarahkan ke nomor whatsapp yang tertaut serta apabila ingin mengunduh dokumen pemerintah bisa langsung mengunduh melalui menu Dokumen dan apabila menginginkan Dokumen regulasi atau peraturan dapat langsung mengakses Menu Daftar *Link* dan mengakses JDIH Kota Palembang dengan cara diklik dan yang terakhir *website* tersebut sudah memuat informasi mengenai kegiatan atau informasi baik pemerintah Kota Palembang maupun informasi kegiatan Walikota dan jajarannya.

Pada tahapan *Enhanced* ini dapat disimpulkan bahwasanya *upgrade* informasi yang diberikan oleh pemerintah dari tahapan pertama maupun perbandingan dengan *website* sebelumnya sebelum migrasi sudah sangat baik mengingat semua aspek pada tahapan ini sudah terpenuhi walaupun masih ada kebingungan dalam mencari menu-menu mengingat design *website-nya* belum begitu maksimal dan harus ditingkatkan dalam hal *user interface* dan *user experience*.

### **3. INTERACTIVE**

Interactive adalah tahapan ketika pemerintah telah menyediakan saluran atau kanal awal untuk melakukan interaksi dengan *user/masyarakat* seperti menyediakan formulir yang bisa diunduh dan diisi oleh masyarakat.

#### **a. Menyediakan Formulir Yang Bisa Diunduh**

Menyediakan Formulir Yang Bisa Diunduh yang dimaksud ialah merupakan tahapan dimana masyarakat dapat mengunduh formulir atas pelayanan yang diinginkan melalui *website*. Pada tahap ini atau tahap *Interactive* tidak

ditemukannya formulir yang dapat diunduh oleh masyarakat pada *website* mengingat pada seluruh menu tidak menyediakan formulir untuk diunduh oleh masyarakat hal tersebut berdasarkan observasi peneliti pada *website* pada setiap masing-masing menu dan tautan *link* yang diberikan.

#### **b. Menyediakan Formulir Dapat Diisi Oleh Masyarakat**

Menyediakan formulir dapat diisi oleh masyarakat ialah adanya kanal yang dapat diakses masyarakat untuk mendapatkan formulir dan dilakukan pengisian secara mandiri. Dalam tahapan ini berdasarkan observasi peneliti bahwasanya *website* Palembang.go.id belum menyediakan kanal untuk diakses dalam hal mendapatkan formulir atas suatu pelayanan yang dapat diisi secara mandiri oleh masyarakat.

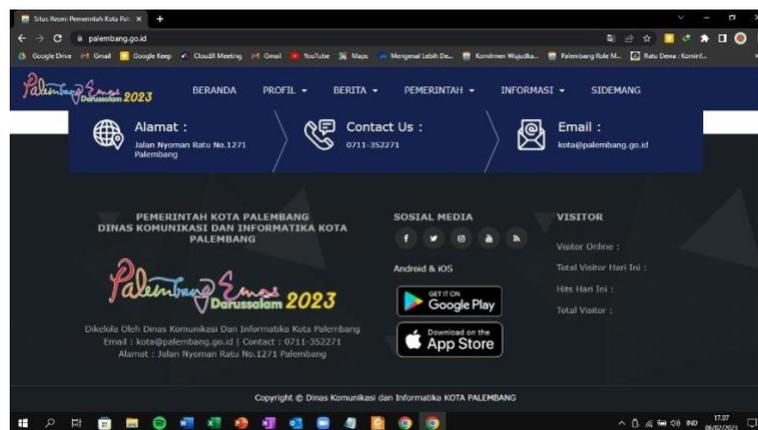
Pada tahap ini maka dapat dikatakan tahapan *Interactive* yang seharusnya dapat dimanfaatkan untuk memulai interaksi dengan masyarakat walaupun hanya satu arah dapat dikatakan tidak terpenuhi mengingat pada tahapan ini merupakan sesuatu yang penting dalam melaksanakan interaksi walaupun hanya interaksi satu arah berupa pemberian akses unduh dokumen pelayanan dan pengisian secara mandiri.

#### **4. TRANSACTIONAL**

Transactional, adalah merupakan upgrade dari tahapan sebelumnya interaksi dua arah (two-way Interactions) sudah dilakukan antara pemerintah dan masyarakat. tahapan ini mendeskripsikan transaksi pelayanan publik yang difasilitasi sepenuhnya oleh jaringan internet.

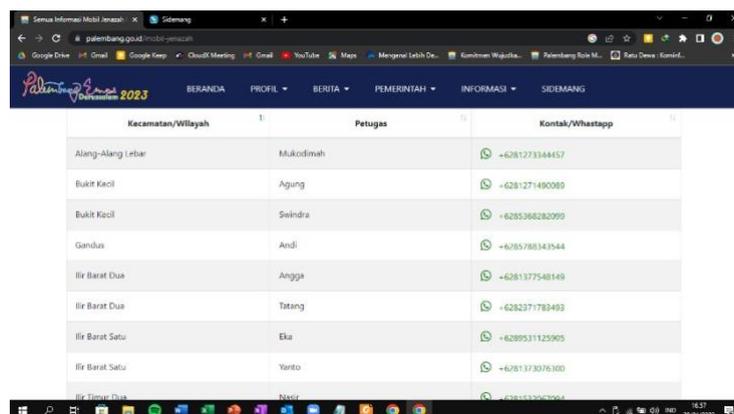
### a. Adanya Kanal Interaksi Dua Arah

Adanya Kanal Interaksi Dua Arah yang dimaksud adalah adanya menu-menu maupun fitur atau kanal yang dapat memberikan fasilitas interaksi dari dua arah antara pemerintah dan masyarakat. dalam tahapan ini adanya nomor telepon, *email* dan sebagainya yang dapat dijadikan media untuk berinteraksi dua arah.



**Gambar 5.8** Tampilan Kanal Interaksi Dua Arah

*Sumber: Website Palembang.go.id, Penulis 2023*



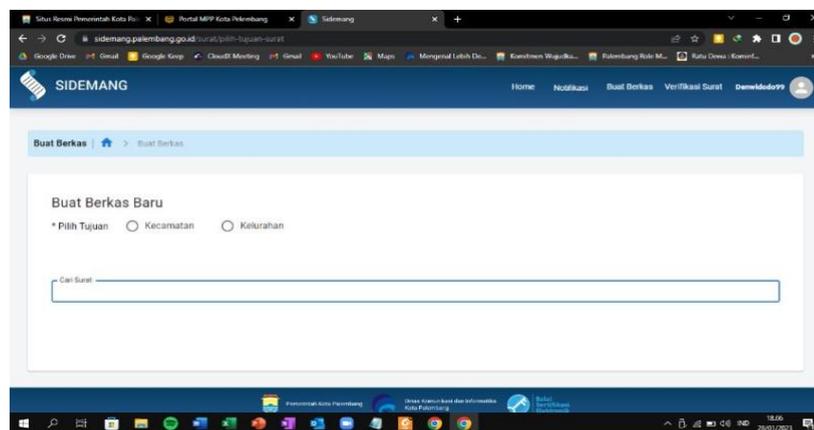
**Gambar 5.9** Tampilan Kanal Interaksi Dua Arah

*Sumber: Website Palembang.go.id, Penulis 2023*

Sebagaimana pada gambar diatas bahwasanya pada Palembang.go.id sudah terdapat kanal-kanal interaksi dua arah yang dapat dilakukan antara pemerintah dan masyarakat ataupun sebaliknya hal itu berupa nomor telepon, *email* dan lain sebagainya seperti whatsapp.

### **b. Adanya Kanal Transaksi Pelayanan Publik Yang Difasilitasi Jaringan Internet**

Adanya Kanal Transaksi Pelayanan Publik Yang Difasilitasi Jaringan Internet adalah adanya kanal atau menu yang memberikan fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah ke masyarakat yang dilakukan dalam jaringan internet. Dimana dalam tahapan secara umum adanya transaksi pelayanan publik antara pemerintah dan masyarakat secara dua arah yang di dilakukan melalui jaringan internet. Sebagai contoh dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



**Gambar 5. 10** Tampilan Menu Pelayanan Publik

*Sumber: Website Palembang.go.id, Penulis 2023*

Sebagaimana pada gambar di atas bahwasanya masyarakat dapat melakukan transaksi dua arah dalam hal ini mendapatkan pelayanan publik melalui jaringan internet pada menu Si Demang yang memiliki pelayanan dalam lingkup kecamatan berupa pelayanan seperti: Surat Izin Pelayanan Reklame Insidentil, Surat Dispensasi Nikah Kurang Dari 10 Hari dan Surat Keterangan Umum sedangkan untuk Kelurahan meliputi pelayanan seperti: Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Berobat, Surat Keterangan Keluarga Kurang Mampu, Surat Keterangan Janda, Surat Keterangan Domisili Sementara WNA, Surat Keterangan Beda Nama, Surat Keterangan Kematian Suami/Istri (N6), Formulir Pengantar Nikah Muslim (N1), Surat Keterangan Domisili Sementara, Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah, Surat Keterangan Belum Nikah, Surat Keterangan Duda, Surat Keterangan Kematian, Surat Keterangan Pengurangan PBB dan Formulir Pengantar Nikah Muslim (N1). Pelayanan-pelayanan tersebut dapat dilakukan melalui *website* yang akan diarahkan ke Si Demang serta hasil atau output tersebut berupa Dokumen elektronik yang ditandatangani secara elektronik atau *barcode* dan diunduh melalui Si Demang langsung.

Pada tahapan ini, tahapan *Transactional*, bahwasanya sudah adanya kanal interaksi dua arah dalam bentuk nomor telepon, email maupun whatsapp yang dapat dilakukan oleh masyarakat terhadap pemerintah serta sudah adanya kanal transaksi pelayanan publik secara dua arah yang dapat dilakukan didalam jaringan internet sudah dapat dikatakan terpenuhi mengingat semua proses tersebut dilakukan di dalam *website* dengan menu Si Demang dan mewajibkan harus menggunakan

internet untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan serta dapat diakses dari mana saja selama pengguna terhubung dengan jaringan internet, namun untuk pelayanan seperti Kartu Keluarga dan KTP belum tersedia.

## **5. CONNECTED**

Connected adalah dimana semua layanan pemerintah terkoneksi ke dalam satu agency/badan. Dengan maksud keterhubungan seperti keterhubungan lembaga pemerintah yang sejajar, lembaga tingkat berbeda, infrastruktur atau *interoperability*, pemerintah dan masyarakat atau pihak pemangku kepentingan seperti sektor privat.

### **a. Layanan Pemerintah Terkoneksi Ke Dalam Satu Agency/Badan**

Layanan Pemerintah Terkoneksi Ke Dalam Satu Agency/Badan Dalam hal ini adanya koneksi atau hubungan layanan pemerintah di dalam satu badan atau *website* dengan satu pengelolaan yang dilakukan oleh satu badan yang mengakomodir. Dalam hal ini *website* Hallo Palembang maupun yang menjadi migrasinya Palembang.go.id merupakan *website* yang dikelola oleh satu badan atau dinas dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang yang berperan sebagai pengelola *website* dan melaksanakan pengakomodiran *website-website* dinas lain dalam lingkup pemerintah kota Palembang untuk terintegrasi dengan *website* utama. Dalam keterhubungan *website* dengan lembaga yang sejajar dalam hal ini berarti antar dinas-dinas dalam pemerintah Kota Palembang dapat dikatakan belum adanya keterhubungan melalui *website E-Government* yang ada hal itu dapat

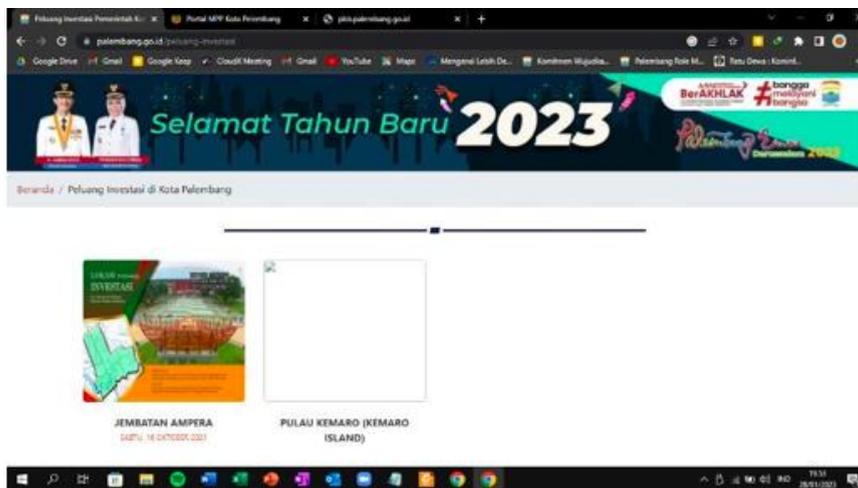
dilihat pada menu Informasi Dinas Kota Palembang pada *website* Palembang.go.id menemukan bahwasanya saat diakses pengguna tidak menemukan informasi dinas-dinas yang ada di Kota Palembang di mana saat diakses hanya memiliki hasil kembali kehalaman utama (beranda) *website*, maka dari itu dari itu dapat dikatakan bahwasanya keterhubungan yang dimaksud dalam tahapan ini belum ada, hal serupa juga terjadi terkait keterhubungan dalam hal lembaga tingkat berbeda seperti pada tingkat Dinas dan Kementerian dapat dikatakan belum ada sama sekali mengingat menu layanan maupun informasi yang masih sedikit.

#### **b. Keterhubungan *Interoperability***

Keterhubungan Infrastruktur atau *interoperability*, merupakan keterhubungan antara satu *website* dengan *website* lain di mana *website* tersebut dapat saling berkomunikasi, melakukan transmisi data tanpa harus berpindah. Dalam hal *website* Halo Palembang maupun yang menjadi migrasinya Palembang.go.id keterhubungan itu belum ada mengingat keterhubungan itu hanya sebatas pemberitahuan alamat *website* lain dimana *website* tersebut masih berdiri sendiri-sendiri sehingga tidak bisa melakukan semua pelayanan publik *website* utama tanpa meninggalkan *website* tersebut seperti pada menu Layanan Publik Palembang.go.id di mana pada Sub Menu Mal Pelayanan Publik jika diakses maka kita akan diarahkan ke arah situs Mal Pelayanan Publik itu sendiri sehingga peran Palembang.go.id hanya sebatas pemberian informasi untuk pelayanan selanjutnya akan dilakukan melalui *website* lain sehingga tidak menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien dari satu *website*.

**c. Keterhubungan Antar Pemerintah Dan Masyarakat (Sektor Privat)**

Selanjutnya dalam keterhubungan antara pemerintah dan masyarakat ataupun pihak pemangku kepentingan seperti sektor privat sepertinya tidak dapat dilihat keterhubungan itu di dalam *website* mengingat menu Peluang Investasi yang ada di dalam *website* tidak adanya pembaruan informasi yang diberikan mengingat informasi yang diberikan merupakan informasi lama dalam artian Pemerintah Kota Palembang tidak melakukan pembaruan informasi pada menu tersebut sebagaimana pada gambar berikut:



**Gambar 5. 11** Tampilan Menu Peluang Investasi Yang Tidak Terbaru  
*Sumber: Website Palembang.go.id, Penulis 2023*

Pada tahapan ini tahapan *connected* dapat dikatakan bahwasanya layanan pemerintah yang terkoneksi ke satu *website* yang diakomodir oleh satu badan atau dinas sudah ada namun dalam hal keterhubungan antar lembaga sejajar maupun tingkat level berbeda masih belum terjadi, sedangkan keterhubungan antar *website* belum ada alias masih berdiri sendiri-sendiri hingga dapat dikatakan peran *website* utama tersebut hanya sebagai pemberi informasi saja sedangkan pelayanan selanjutnya tetap dilakukan pada masing-masing *website* serta keterhubungan antar pemerintah dan masyarakat dalam hal sektor privat jika hanya mengandalkan *website* tidak akan terjadi mengingat tidak terbarunya informasi yang diberikan oleh pengelola *website* dalam hal peluang investasi.

Berdasarkan uraian tahapan-tahapan pengembangan *E-Government* di Kota Palembang yang diidentifikasi menggunakan model dari *United Nation* yang memiliki lima tahapan model dapat disimpulkan bahwasanya dari setiap tahapan tersebut masih ditemukannya kekurangan pada setiap tahapan-tahapan yang ada, Pertama *Emerging*, pada tahapan ini merupakan tahapan pertama dimana hanya menampilkan informasi secara statis namun yang terjadi pada *website* Hallo Palembang maupun Palembang.go.id ditemukannya pemberian informasi yang tidak terbaru, tidak maksimal bahkan tidak ada sama sekali. Kedua *Enhanced*, pada tahapan semua aspek dalam tahapan ini sudah terpenuhi hanya design *website* dapat mengakibatkan pengguna saat melakukan pengaksesan layanan karena tata letak menu atau fitur yang kurang jelas. Ketiga *Interactive*, pada tahapan ini tidak adanya pengunduhan formulir layanan untuk masyarakat mengisi walaupun dalam hal ini

bersifat satu arah. Keempat *Transactional*, pada tahapan ini bahwasanya pelayanan publik secara dua arah yang dilakukan di dalam jaringan internet sudah dapat dikatakan terpenuhi mengingat semua proses tersebut dilakukan di dalam *website* dengan menu Si Demang dan mewajibkan harus menggunakan internet untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan serta dapat diakses dari mana saja selama pengguna terhubung dengan jaringan internet namun untuk pelayanan seperti Kartu Keluarga dan KTP belum tersedia. Kelima *Connected*, pada tahapan ini masih kurangnya koneksi antar berbagai pihak yang diakibatkan belum matangnya *website* serta pengintegrasian ke *website* lain.

## **B. STRATEGI PENGEMBANGAN SISTEM SMART GOVERNANCE DALAM PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI KOTA PALEMBANG PADA WEBSITE PALEMBANG.GO.ID**

### **1. Support (Dukungan)**

#### **a. Kerangka/Visi Misi Tentang Pengembangan E Government**

Kerangka/Visi Misi adalah adanya kerangka pemikiran dasar, cetak biru pengembangan, solusi pentahapan pengembangan serta rencana implementasi serta disepakatinya kerangka/visi misi sebagai salah satu kunci sukses sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan. Kerangka/Visi Misi yang disepakati merupakan hal utama yang harus dimiliki untuk dijadikan pedoman.

Dalam pengembangan *E-Government* di Kota Palembang untuk Kerangka/Visi Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang berpedoman pada RPJMD 2018-2023 sebagai mana yang diutarakan oleh Bapak Erwin Kholit, ST., MT sebagai Kasi Tata Kelola & Pengembangan *E-Government* selaku informan kunci dalam wawancara:

*“Untuk kerangka E-Government atau visi misi, kami berpedoman pada RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah) 2018- 2023 aja, RPJMD Kota Palembang ya.”* (ed)

Sejatinya pengembangan *E-Government* memiliki kerangka/visi misi yang disepakati dimana secara khusus mengenai pengembangan *E-Government* agar dapat menentukan arah-arah selanjutnya dalam rangka pengembangan *E-Government* yang akan dilaksanakan oleh pemangku kepentingan guna mencapai hasil yang diinginkan dan diberikan prioritas tinggi. Sebagaimana yang diutarakan oleh informan kunci bahwasanya pengembangan *E-Government* yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang hanya berpedoman dengan RPJMD 2018-2023 Palembang Emas Darussalam serta sebagai bentuk pemberian prioritas tinggi.

Sejalan dengan wawancara tersebut pengembangan *E-Government* di Kota Palembang oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang sudah tertera pada Dokumen RPJMD 2018-2023 Palembang Emas Darussalam dengan Misi Mewujudkan masyarakat yang religius, berbudaya, beretika, melalui pembangunan budaya integritas yang didukung oleh Pemerintahan yang bersih, berwibawa dan

profesional dengan tujuan Mengembangkan tata kelola pemerintahan yang berdaya saing serta sasaran Terlaksananya *Good Governance Practices* dan tata kelola pemerintah yang berdaya saing dengan arah kebijakan sebagai Mengembangkan platform TIK untuk pelayanan publik yang terintegrasi (1 integrated ICT public services platform) dalam RPJMD Kota Palembang (2018-2023, VI 8).

Untuk mendukung tercapai misi pada RPJMD Kota Palembang 2018-2023 dalam hal pengembangan *E- Government*, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang telah merumuskan Rencana Strategis Dinas Komunikasi dan Informatika 2018-2023 dengan Tujuan sebagai Mewujudkan Palembang *Smart City* dengan Sasaran sebagai Terimplementasinya *E-Government* serta Strategi sebagai pengembangan komunikasi dan informasi serta pelayanan administrasi daerah berbasis TIK dengan Arah kebijakan sebagai melaksanakan pembinaan dan pengembangan jaringan, sumber daya, dan sistem informasi berbasis TIK dalam Renstra Diskominfo (2018- 2023, 23-24).

Sehingga pula dapat dikatakan kerangka/visi misi dalam pengembangan *E-Government* di Kota Palembang oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang sudah memiliki kerangka/visi misi yang secara garis besar sudah disepakati serta pula telah diberikan prioritas tinggi karena dimuat ke dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah serta Rencana Strategis Perangkat Dinas untuk jangka waktu 5 tahun untuk melaksanakan pengembangan *E-Government* di Kota Palembang.

Selanjutnya dalam wawancara kepada informan kunci terdapat harapan kedepannya mengenai pengembangan *E-Government* di Kota Palembang:

*“Untuk harapan rencana kedepannya dapat memberikan pelayanan cepat, mudah, transparan kepada masyarakat melalui online Palembang Digital”* (ed)

Berdasarkan wawancara kepada informan kunci tersebut, menegaskan langkah kedepannya dalam pengembangan *E-Government* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang adalah diharapkan mampu memberikan pelayanan cepat, mudah, transparan melalui *online* dan menghasilkan Palembang Digital hal tersebut bisa saja tercapai apabila pengembangan *E-Government* yang telah disepakati dan diberikan prioritas tinggi didalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah dan Rencana Strategis Perangkat Daerah dilaksanakan secara optimal. *Smart City* ini merupakan program jangka panjang, sehingga dibutuhkan komitmen dan konsistensi dari pemerintah daerah dalam mengawal program yang telah disusun sebagaimana Gerakan Menuju 100 *Smart City*

Dari indikator ini dapat dikatakan bahwasanya kerangka/visi misi pengembangan *E-Government* di Kota Palembang oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang sudah memiliki kerangka/visi misi yang disepakati karena hal tersebut sudah tercantum secara tersirat didalam RPJMD Kota Palembang 2018-2023 serta sebagai wujud diberikannya prioritas tinggi sehingga dimuat dalam RPJMD Palembang Emas 2018-2023 serta di turunkan lagi menjadi Rencana Strategis

Perangkat Daerah (Restra PD) 2018-2023 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang namun tidak adanya kerangka/visi misi lain diluar kerangka/visi misi formal dan utama yang pada dasarnya dalam rangka pengembangan *E-Government* juga diperlukan kerangka/visi misi lain diluar kerangka/visi misi formal tentang pengembangan *E-Government* yang secara khusus dan rinci seperti adanya adalah adanya kerangka pemikiran dasar, cetak biru pengembangan, solusi pentahapan pengembangan serta rencana implementasi.

#### **b. Regulasi Yang Jelas**

Regulasi yang jelas adalah adanya landasan hukum untuk mendukung menciptakan lingkungan kondusif untuk mengembangkan *E-Government* seperti adanya undang-undang maupun peraturan-peraturan. Landasan hukum atau regulasi merupakan suatu hal yang wajib dan pasti yang harus dimiliki Pemerintah sehingga apapun yang akan dilaksanakan dapat memiliki keabsahan dimata hukum karena telah diterbitkannya peraturan-peraturan.

Dalam pengembangan *E-Government* di Kota Palembang landasan hukum atau regulasi yang digunakan ialah pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik seperti yang diutarakan Bapak Erwin Kholit, ST., MT sebagai Kasi Tata Kelola & Pengembangan *E-Government* dalam wawancara :

*“itu Perpres Nomor 95 Tahun 2018 atau namanya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik untuk dasarnya melaksanakan atau segala macamnya...sama tupoksi Dinas Komunikasi dan Informatika*

*Kota Palembang cuman 2 itu saja pegangan kami” (ed)*

Selaras sebagaimana yang dikatakan oleh Ibu Andalusia, S.Pd., MM sebagai Kepala Bidang Pengelolaan *E- Government* dalam wawancara:

*“atau SPBE, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik itu Perpresnya, Perpres Nomor 95 Tahun 2018”(Ad)*

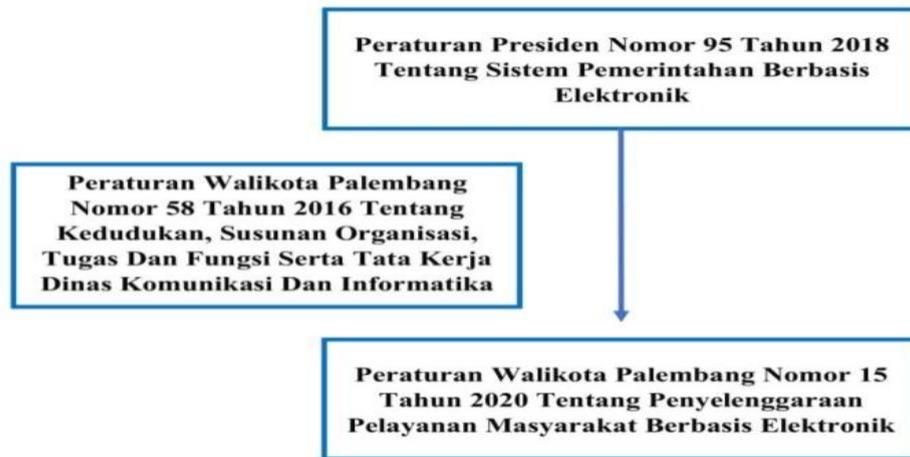
Selanjutnya, berkaitan dengan Peraturan Daerah dalam pengembangan *E-Government* yang dilakukan Diskominfo Kota Palembang pada wawancara bersama Bapak Erwin Kholit, ST., MT sebagai Kasi Tata Kelola & Pengembangan *E-Government* menerangkan:

*“Kalau Untuk Perda (Peraturan Daerah) tidak ada, untuk Perwali 15 2020 ada, itu Peraturan Walikota nomor 15 tahun 2020 yang itu aja”.  
(ed)*

Berdasarkan penjelasan diatas bahwasanya landasan hukum atau regulasi untuk pengembangan *E-Government* di Kota Palembang yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang ialah berupa Peraturan Presiden dan Peraturan Walikota di samping itu juga Peraturan Walikota sebagai tugas dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.

Adapun gambar dalam susunan regulasi yang menjadi landasan hukum pengembangan *E-Government* di Kota Palembang ialah sebagai berikut:

*Sumber: Wawancara pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota*



**Gambar 5.12** Landasan Hukum Pengembangan *E-Government* di Kota Palembang

Dari indikator ini dapat dikatakan bahwasanya untuk landasan hukum atau regulasi yang jelas sebagai bentuk upaya menciptakan lingkungan yang kondusif ialah menggunakan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sebagai peraturan tertinggi sebagai landasan hukum dan diturunkan atau dilanjutkan menggunakan Peraturan Walikota Kota Palembang Nomor 15 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Masyarakat Berbasis Elektronik dalam lingkup daerah yang dikeluarkan oleh Walikota Palembang disisi lain pengembangan *E- Government* merupakan tugas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Walikota Kota Palembang No. 58 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang sebagai tugas pokok dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam hal pengembangan *E-Government* yang terdapat pada Pasal 13 Bagian Pengelolaan *E- Government*.

Maka dari itu dapat disimpulkan bahwasanya regulasi yang dimaksud untuk menciptakan lingkungan kondusif dalam rangka pengembangan *E-Government* pada Kota Palembang sudah sangat jelas dan rinci sebagai landasan hukum serta rinci sebagai dasar pelaksanaan secara regulasi hingga bagaimana dalam pelaksanaannya saja untuk membangun pengembangan *E-Government* di Kota Palembang.

### **c. Sosialisasi Secara Umum Kepada Masyarakat**

Sosialisasi yang dimaksud adalah adanya Sosialisasi kepada masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik. Sosialisasi dalam hal ini ialah upaya pemberian informasi kepada individu atau kelompok dengan berbagai cara kampanye yang simpatik secara umum dan luas kepada masyarakat.

Sosialisasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang berupa seperti yang diutarakan oleh Bapak Erwin Kholit, ST., MT sebagai Kasi Tata Kelola & Pengembangan *E-Government* kepada peneliti dalam wawancara:

*"Untuk Sosialisasi nih, kita laksanakan seperti didepan lobby pintu masuk dengan banner- banner ada kan lihat" (ed)*



**Gambar 5. 13** Banner Sosialisasi Pada Lobby Diskominfo Kota Palembang

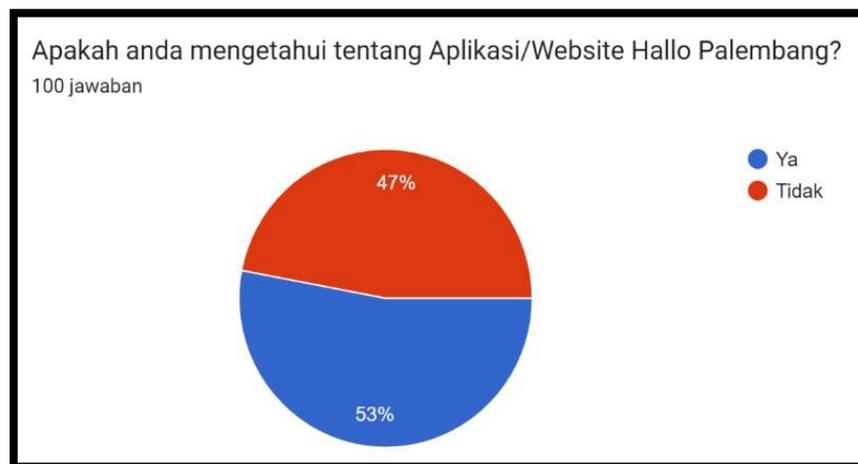
*Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023*

Dari hasil wawancara dapat dikatakan bahwasanya sosialisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang hanya sebatas banner-banner saja dan berdasarkan observasi peneliti tidak ada banner mengenai “Hallo Palembang” mengingat “Hallo Palembang” sudah ditiadakan serta hanya ada satu banner mengenai “Aplikasi Si Demang” mayoritas banner-banner tersebut berisi tentang diluar konteks *E-Government* seperti kampanye Anti-Korupsi dan sebagainya. Hal tersebut mengakibatkan hanya masyarakat yang datang langsung ke gedung Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang saja yang mengetahui informasi apa yang dibagikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.

Sedangkan untuk hasil survei melalui *google form* yang dilaksanakan pada bulan September 2023 terhadap 100 orang masyarakat yang menetap di Kota Palembang dengan rincian 87 orang atau 87% Domisili asal Palembang yang merupakan Penduduk Palembang & Menetap di Palembang sedangkan 13 orang atau 13%

Domisili Luar Palembang yang merupakan Penduduk Luar Palembang tapi tengah sedang menetap di Palembang dengan rincian usia 65 orang atau 65% dalam usia 18-25 tahun rincian 21 orang atau 21% dalam usia 26 tahun – 35 tahun sedangkan 14 orang atau 14% di rentan 35 tahun - keatas.

Selanjutnya dengan pertanyaan “Apakah anda mengetahui tentang Aplikasi/Website Hallo Palembang?” dimana hasilnya 47 orang atau 47% menjawab “Tidak” yang berarti 47 orang dari 100 orang tidak mengetahui tentang keberadaan adanya “Hallo Palembang”.



**Gambar 5.14** Hasil Google Form Tentang Pengetahuan Masyarakat Mengenai Hallo Palembang

*Sumber: Hasil Google Form, Peneliti 2023*

Berdasarkan hasil *Google Form* diatas dapat dikatakan bahwasanya masyarakat yang tidak mengetahui mengenai keberadaan Hallo Palembang yang dikelola Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang angka tersebut cukup tinggi

mengingat mayoritas yang responden buku mayoritas berdomisili di Kota Palembang dan rentan umur responden berada di 18 - 25 Tahun dimana rentan usia tersebut dapat dibilang generasi modern yang tidak bisa jauh dari Internet.

Selanjutnya dalam jawaban yang diberikan para informan melalui google form dengan pertanyaan “Apa tanggapan anda mengenai pengembangan *E-Government* di Palembang dalam konteks ini Aplikasi/*Website* Hallo Palembang ataupun sejenisnya?”, keterangan dari informan pertama yaitu Teja Sujana ialah sebagai berikut:

*"Harus banyak disosialisasi aplikasi kayak ginitentang e-Gov biar masyarakat tau"*

Sedangkan informan lainnya Dede Eza menjawab:

*"Menurut saya tentang pengembangan E- Government di Palembang sangat diperlukan dan juga untuk sosialisasi aplikasi ini juga perlu lebih diperhatikan agar masyarakat tau ada aplikasi ini"*

Selaras dengan jawaban Dede Eza, Surya Tan menjawab:

*"Lebih diperkenalkan lagi, apalagi masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui"*

Selanjutnya Frengky Tomson dengan jawaban sebagai berikut:

*"Lebih sebar luas kan lagi mengenai aplikasi dengan media media supaya masyarakat yang belum mengetahui informasi sekarang jadi tau"*

Selaras dengan jawaban informan-informan lain Ali Andreas memberi jawaban sebagai berikut:

*“Untuk konsepnya bagus sih tapi, Sosialisasi di banyakin lagi biar semua pada tau bukan cuman halo Palembang aja yang lain juga”*

Berdasarkan hasil jawaban yang diberikan informan melalui diatas, secara garis besar dapat dikatakan bahwasanya masih ada kekurangan Sosialisasi kepada masyarakat sehingga masih adanya keinginan besar dari masyarakat menyarankan untuk meningkatkan sosialisasi secara luas kepada masyarakat dengan beragam cara yang inovatif agar lebih diketahui banyak masyarakat secara umum.

Dari indikator ini dapat dikatakan bahwasanya Sosialisasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang yang dilakukan hanya sebatas cara-cara konvensional seperti banner-banner yang diletakan pada lobby pintu masuk Gedung Diskominfo Kota Palembang sehingga mengakibatkan kurang optimal yang mengakibatkan kurang mengetahuinya masyarakat terhadap “Hallo Palembang” maupun yang lainnya dimana jika Sosialisasi dilakukan seperti hanya masyarakat yang datang langsung yang mengetahui apa saja Sosialisasi yang diberikan oleh Diskominfo Kota Palembang termasuk Pengembangan *E-Government* hal itu terbukti dari hasil kuesioner peneliti melalui *Google Form* dimana hampir setengah jumlah responden yaitu 47 Orang atau 47% dari 100 orang “Tidak” mengetahui tentang adanya “Hallo Palembang” serta berdasarkan uraian yang diberikan bahwasanya masih adanya harapan dari masyarakat untuk peningkatan Sosialisasi lagi secara luas yang harus dilakukan oleh Diskominfo Kota

Palembang khususnya tentang pengembangan *E-Government* sehingga dapat memenuhi kriteria Sosialisasi secara umum kepada masyarakat sebagaimana dalam indikator ini.

## **2. Kapasitas (Capacity)**

### **a. Sumber Daya Finansial**

Sumber daya finansial adalah adanya ketersediaan sumber daya finansial merupakan salah satu hal terpenting untuk menunjang pelaksanaan berbagai inisiatif *E- Government* di suatu daerah. Adanya sumber daya yang cukup dalam hal ini keuangan agar dapat melaksanakan berbagai macam upaya dalam hal pengembangan *E- Government*.

Ketersediaan sumber daya finansial dalam rangka pengembangan *E-Government* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang sebagaimana yang diutarakan oleh Bapak Erwin Kholit, ST., MT sebagai Kasi Tata Kelola & Pengembangan *E-Government* kepada peneliti dalam wawancara:

*“kalau untuk anggaran kita Ado anggaran khususnya diskominfo. Sangat cukup, cukup ga anggaran kita (sembari bertanya ke Staf lain) sangat cukup” (ed)*

Ketersediaan anggaran sangat berarti bagi pengembangan *E-Government* untuk menunjang upaya mewujudkan “impian” *E-Government* menjadi kenyataan. Berdasarkan wawancara diatas Diskominfo Kota Palembang sendiri memiliki anggaran yang “sangat cukup” sebagaimana yang disampaikan Bapak Erwin Kholit, ST., MT sebagai Kasi Tata Kelola & Pengembangan *E-Government* pada

wawancara tersebut untuk melaksanakan pengembangan *E-Government* di Kota Palembang, namun tidak disebutkan secara spesifik seberapa besar anggaran yang dikatakan “cukup” tersebut dalam pengembangan *E- Government* yang dilakukan Diskominfo Kota Palembang.

Namun dalam observasi yang dilakukan peneliti pada dokumen Laporan Kinerja Pemerintah Kota Palembang (LKIjp) Tahun 2021 jumlah anggaran kegiatan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang yang dibiayai dari APBD Kota Palembang tahun anggaran 2021 sebesar Rp. 34.057.192.867 (*Tiga Puluh Empat Milyar Lima Puluh Tujuh Juta Seratus Sembilan Puluh Dua Ribu Delapan Ratus Enam Puluh Tujuh Rupiah*) dengan realisasi anggaran sebesar Rp. 31.613.314.487 (*Tiga Puluh Satu Milyar Enam Ratus Tiga Belas Juta Tiga Ratus Empat Belas Ribu Empat Ratus Delapan Puluh Tujuh Rupiah*) atau 92,82%.

Selanjutnya pada Rencana Kerja Pendanaan Daerah (RKPD) Kota Palembang Tahun 2021 dengan Program Pengembangan Komunikasi, Informasi dan Media Massa pada Bidang Komunikasi, Informasi dan E-Government Daerah sebesar Rp. 14.203.955.879 (*Empat Belas Milyar Dua Ratus Tiga Juta Sembilan Puluh Lima Ratus Lima Delapan Ratus Tujuh Puluh Sembilan Rupiah*) untuk Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang yang tertuang dalam (Dokumen RKPD Kota Palembang 2021, 253 dan LkjIP Kota Palembang Tahun 2021).

Dengan indikator ini dapat digaris bawahi bahwasanya sumber daya finansial dalam rangka khususnya pengembangan *E-Government* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang selaku Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Palembang bisa dikatakan “cukup” jika mengacu pada jumlah Anggaran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang untuk Tahun 2021 yang sangat besar serta selaras dengan hasil wawancara bersama Bapak Erwin Kholit, ST., MT sebagai Kasi Tata Kelola & Pengembangan *E- Government* yang mengatakan bahwasanya anggaran pengembangan *E-Government* “sangat cukup”, namun terkecukupan anggaran tersebut seharusnya diimbangi dengan realisasi anggaran yang maksimal sehingga tidak adanya sisa anggaran serta mampu mencapai target-target yang ingin diwujudkan.

#### **b. Infrastruktur Teknologi Informasi Komunikasi**

Sumber daya infrastruktur yang dimaksud ialah adanya ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan salah satu kunci keberhasilan penerapan konsep *E-Government*. Tanpa adanya sumber daya infrastruktur khususnya teknologi informasi dan komunikasi maka tidak mungkin program ataupun kebijakan pemerintahan dapat terwujud, terlebih lagi kebijakan tentang penggunaan TIK atau Teknologi Informasi Komunikasi.

Dalam upaya guna melaksanakan pengembangan *E- Government* dalam hal sumber daya infrastruktur teknologi informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam wawancara bersama dengan Ibu Andalusia, S.Pd., MM sebagai

Kepala Bidang Pengelolaan *E-Government* dalam wawancara:

*“Di gedung ini (Diskominfo) sudah menunjang WIFI yang cukup, Dikantor lurah kami pasang WIFI untuk FO (Fiber Optik) kami belum ada)”*

Lalu Bapak Agung Kurniawan, SE., MM sebagai Kasi Infrastruktur *E-Government* dalam wawancara menambahkan:

*“Untuk infrastruktur Jaringan Diskominfo Support WIFI di 107 Kelurahan kalau WIFI ini untuk Support Si Demang”*

Selaras dengan wawancara diatas Bapak Erwin Kholit, ST., MT sebagai Kasi Tata Kelola & Pengembangan *E- Government* menegaskan:

*“Infrastrukturnya ini setiap kelurahan dikasih WIFI, Untuk akses internet jadi tidak ada alasan untuk memakai ini (Si Demang)”*

Berdasarkan wawancara diatas dapat dikatakan bahwasanya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang sudah melakukan upaya-upaya dalam rangka pengembangan *E-Government* dengan cara mendukung pemasangan WIFI yang cukup untuk kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang Sebagaimana yang diutarakan oleh dengan Ibu Andalusia, S.Pd., MM sebagai Kepala Bidang Pengelolaan *E- Government*, selanjutnya juga Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang melakukan upaya dukungan di berbagai kelurahan di Kota Palembang dengan pemasangan *WIFI*, namun hal tersebut semata-mata untuk menunjang kegiatan “Aplikasi Si Demang”

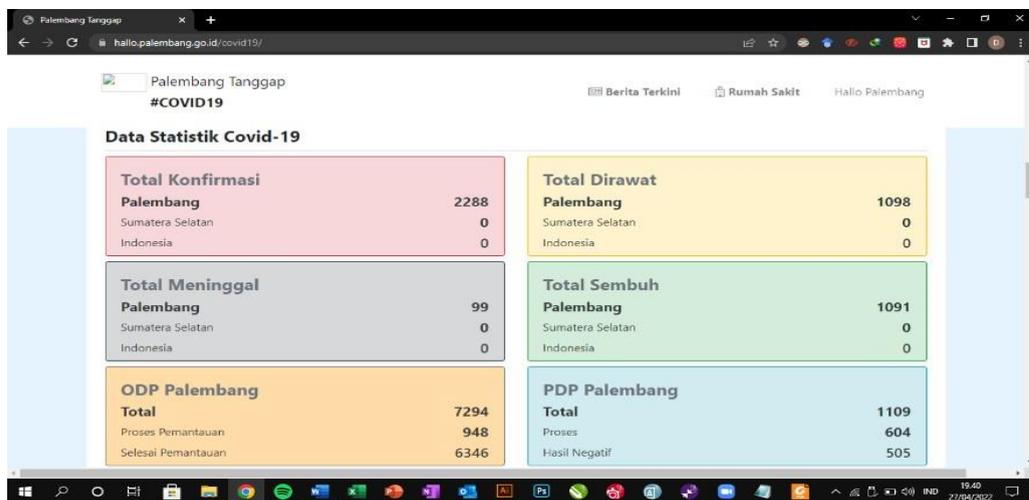
*“Saya cek apakah server yang dimiliki Kominfo mampu menampung 49 OPD termasuk kecamatan sampai ke Kelurahan ternyata kita baru memiliki dua server, Jumlah server tersebut kata*

*dia, perlu ditambah. Supaya semua OPD bisa diakomodir semua. Karena ke depan pelayanan IT ini akan diserahkan semuanya ke Kominfo”*

Berdasarkan pernyataan diatas bahwasanya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang masih mengalami kekurangan kapasitas server untuk menampung organisasi perangkat daerah dengan maksud tidak adanya lagi organisasi perangkat daerah yang membuat aplikasi sendiri lagi serta tujuan lainnya membuat pelayanan masyarakat berbasis aplikasi dengan induknya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.

Sedangkan jika berbicara mengenai infrastruktur teknologi informasi komunikasi maka tidak luput juga mengenai aplikasi ataupun situs web sebagai perangkat lunak yang jadi faktor utama dalam *E-Government* maka dari itu Hallo Palembang sebagai aplikasi/*website* yang diluncurkan pada tahun 2018 yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang pada akhirnya tidak berjalan sesuai harapan sejak pertama kali dicanangkan dimana pada kenyataannya *Website* Hallo Palembang hanya bersifat statis atau semuanya hanya menampilkan konten yang sama kepada semua pengguna baik dalam pemberian informasi atau pelayanan, Pengunjung tidak bisa berinteraksi secara langsung terhadap sesuatu di dalam *Website* tanpa aplikasi/*Website* pihak ketiga sehingga dapat dikatakan bahwasanya *Website* Hallo Palembang hanya bersifat satu arah berbeda dengan *Website* dinamis yang bersifat dua arah sehingga dapat menimbulkan interaksi dua arah didalamnya tanpa aplikasi/pihak ketiga.

Selanjutnya berdasarkan observasi peneliti selain menemukan bahwasanya Hallo Palembang hanya bersifat statis atau satu arah peneliti juga menemukan bahwasanya pada beberapa menu atau fitur di Hallo Palembang tidak berjalan sebagaimana mestinya ialah sebagai berikut:

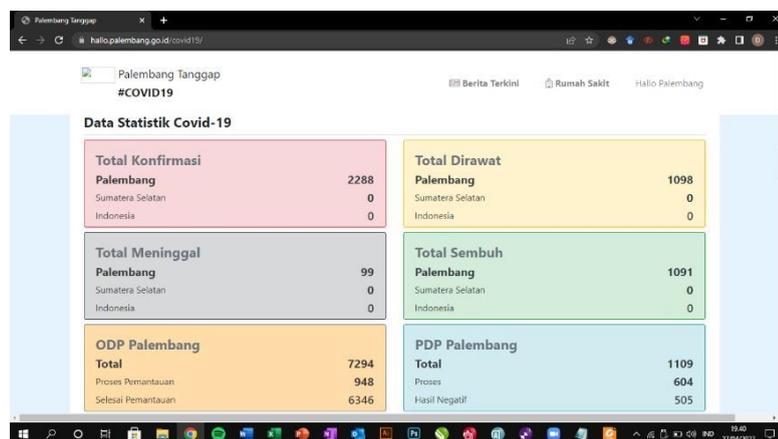


**Gambar 5.15** Salah Satu Tampilan Data Statistik Covid-19 Palembang Tanggap COVID-19 Yang Tidak Terkini

*Sumber: Website Hallo.Palembang.go.id*

Pertama, berdasarkan observasi pada bagian menu Palembang Tanggap COVID-19 pada bagian Data Statistik Covid-19 untuk Kota Palembang yang menunjukkan angka Terkonfirmasi, Total Dirawat, Total Meninggal, Total Sembuh, ODP Palembang dan PDP Palembang tidak menampilkan data secara real time atau terkini dan seperti tidak diperbaharui. Hal serupa juga terjadi pada bagian Data Kasus COVID-19 yang tidak menampilkan secara real time per tanggal pada data tingkat Kota Palembang khususnya Tingkat Kecamatan dalam tingkat Sumatera Selatan menampilkan informasi data Jumlah Kasus Covid-19 yang berada pada Tingkat Kabupaten/Kota namun tidak menampilkan jumlah kasus beserta

keterangan tanggalnya, sedangkan Tingkat Nasional dan Dunia sama sekali tidak tersedia dalam artian hanya halaman kosong, Begitu pula pada bagian Grafik Peningkatan Kasus berdasarkan kriteria jenis kelamin di Kota Palembang dan Grafik Peningkatan Kasus Per hari di Kota Palembang yang juga tidak tersedia dan berupa halaman kosong mengingat pada situasi saat ini dunia sedang menghadapi situasi pandemi covid-19.

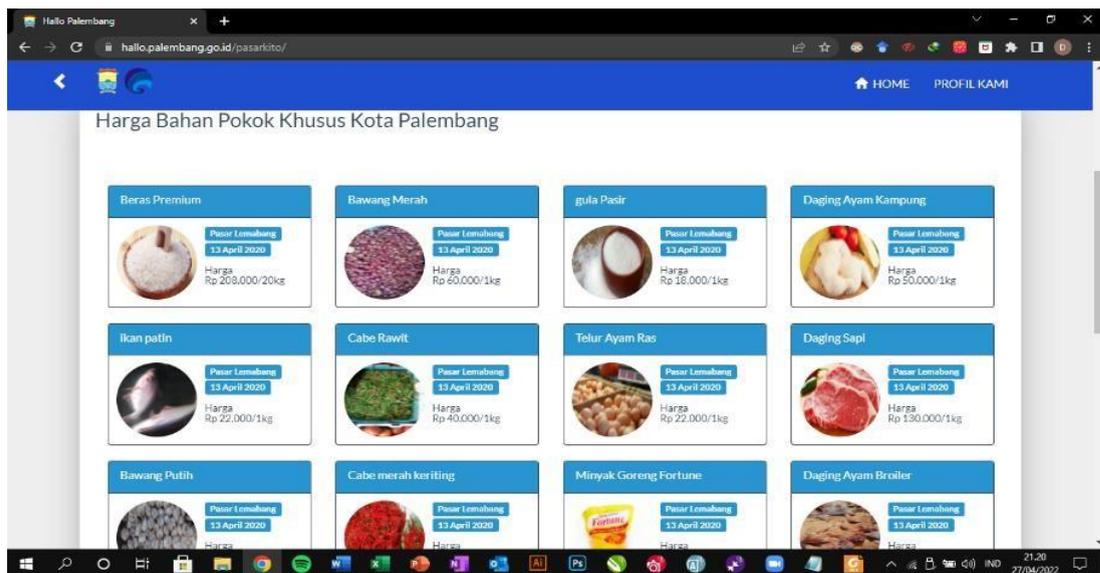


**Gambar 5. 16** Tampilan Menu Harga Bahan Pokok Dengan Harga Tidak Terbaru

*Sumber: Website Hallo.Palembang.go.id*

Kedua, berdasarkan observasi pada bagian menu Palembang Tanggap COVID-19 pada bagian Data Statistik Covid-19 untuk Kota Palembang yang menunjukkan angka Terkonfirmasi, Total Dirawat, Total Meninggal, Total Sembuh, ODP Palembang dan PDP Palembang tidak menampilkan data secara real time atau terkini dan seperti tidak diperbaharui. Hal serupa juga terjadi pada bagian Data Kasus COVID-19 yang tidak menampilkan secara real time per tanggal pada data tingkat Kota Palembang khususnya Tingkat Kecamatan dalam tingkat Sumatera Selatan menampilkan informasi data Jumlah Kasus Covid-19 yang berada pada Tingkat Kabupaten/Kota namun tidak menampilkan jumlah kasus beserta

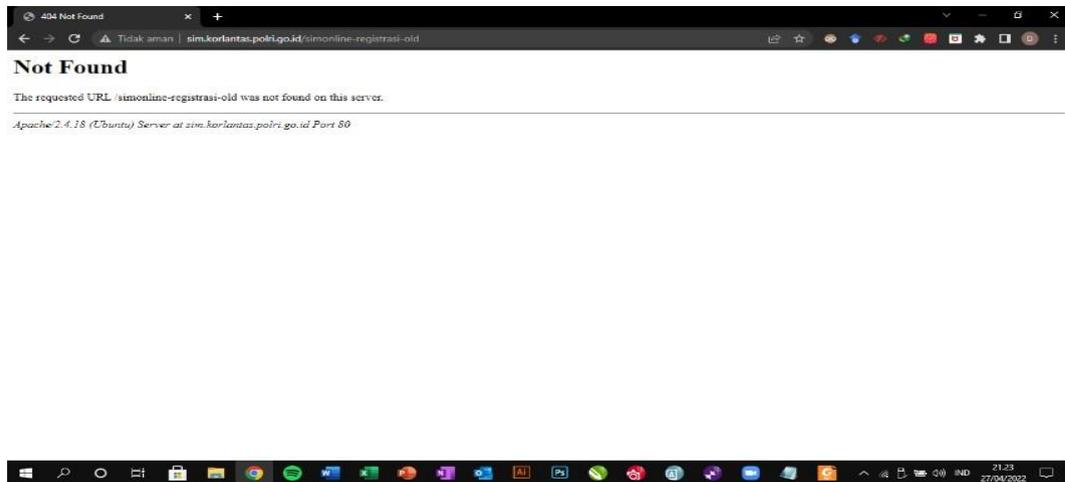
keterangan tanggalnya, sedangkan Tingkat Nasional dan Dunia sama sekali tidak tersedia dalam artian hanya halaman kosong, Begitu pula pada bagian Grafik Peningkatan Kasus berdasarkan kriteria jenis kelamin di Kota Palembang dan Grafik Peningkatan Kasus Per hari di Kota Palembang yang juga tidak tersedia dan berupa halaman kosong mengingat pada situasi saat ini dunia sedang menghadapi situasi pandemi covid-19.



**Gambar 5. 17** Tampilan Menu Harga Bahan Pokok Dengan Harga Tidak Terbaru

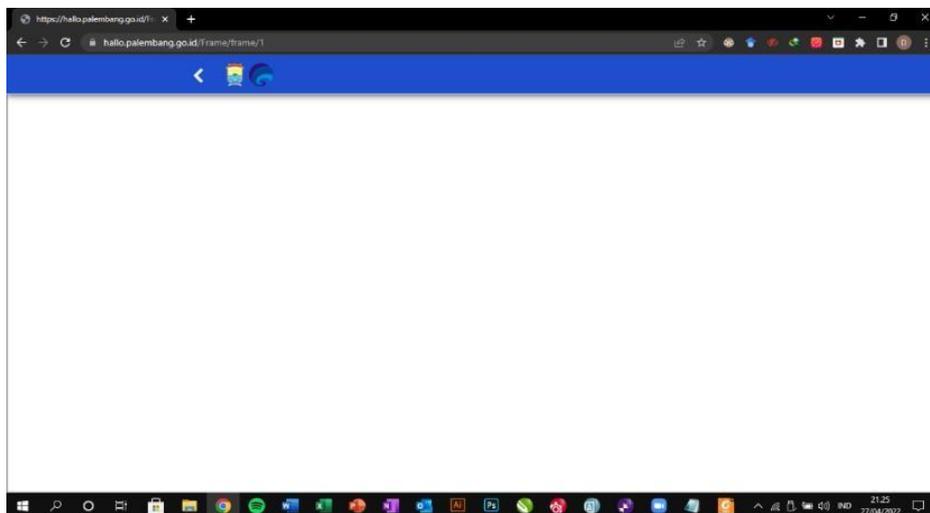
*Sumber: Website Hallo.Palembang.go.id*

Ketiga, bagian menu atau fitur Harga Bahan Pokok seperti pada gambar diatas yang seharusnya memuat beragam informasi harga bahan pokok khusus Kota Palembang secara terkini dan terbaru namun pada kenyataannya harga yang ditampilkan sudah tidak terkini dan terbaru lagi melainkan hanya menampilkan informasi harga bahan pokok pada harga lama atau terakhir yaitu 13 April 2020 harga terakhir itu sudah sangat lama dilaksanakannya observasi.



**Gambar 5. 18** Tampilan fitur Pelayanan SIM Online  
*Sumber: Website Hallo.Palembang.go.id*

Keempat, pada menu atau fitur Pelayanan SIM Online seperti gambar sebelumnya, tampilan menu sim online yang tidak tersedia yang ditemukan hanya memuat halaman yang tidak ditemukan atau “Not Found” apabila kita mengakses menu atau fitur tersebut pada *Website Hallo Palembang*.



**Gambar 5.15** Tampilan Menu Informasi Lowongan Kerja Yang Tidak Tersedia  
*Sumber: Website Hallo.Palembang.go.id*

Kelima, bagian menu Informasi Lowongan Kerja yang seharusnya memuat informasi mengenai informasi lowongan pekerjaan yang ditujukan kepada pengunjung *Website* Hallo Palembang dan masyarakat namun kenyataannya hanya terdapat apabila menu atau fitur tersebut diakses hanya menampilkan halaman kosong tanpa keterangan apa pun mengingat tingkat pengangguran di Kota Palembang pada Agustus 2021 merupakan yang tertinggi se-sumatera selatan.

Berdasarkan analisis atau tindak lanjut pada *Website* Hallo Palembang dapat digaris bawahi bahwasanya *Website* Hallo Palembang merupakan *Website* yang bersifat statis atau satu arah yang artinya hanya dapat memberikan informasi-informasi saja tanpa bisa dilakukannya interaksi dua arah didalam *Website* tersebut seperti *Website* yang bersifat dinamis pada umumnya tanpa melibatkan aplikasi/*Website* pihak ketiga serta ditemukannya beberapa menu-menu yang tidak berjalan sebagaimana pada uraian diatas, bahwasanya menu atau fitur pada Hallo Palembang seperti pelayanan atau informasi seperti Palembang Tanggap Covid-19, Harga Bahan Pokok, SIM Online dan Lowongan Pekerjaan pada kenyataan tidak berjalan sebagaimana mestinya mengingat informasi yang diberikan tidak terbaru dan tidak terkini maupun real time dan hanya menampilkan halaman yang kosong tanpa keterangan bahkan halaman yang tidak ditemukan (Not Found).

Dari indikator ini berdasarkan wawancara diatas serta observasi yang telah dilakukan dapat dikatakan bahwasanya upaya dalam pengembangan *E-Government* melalui sumber daya infrastruktur teknologi informasi yang dilaksanakan oleh

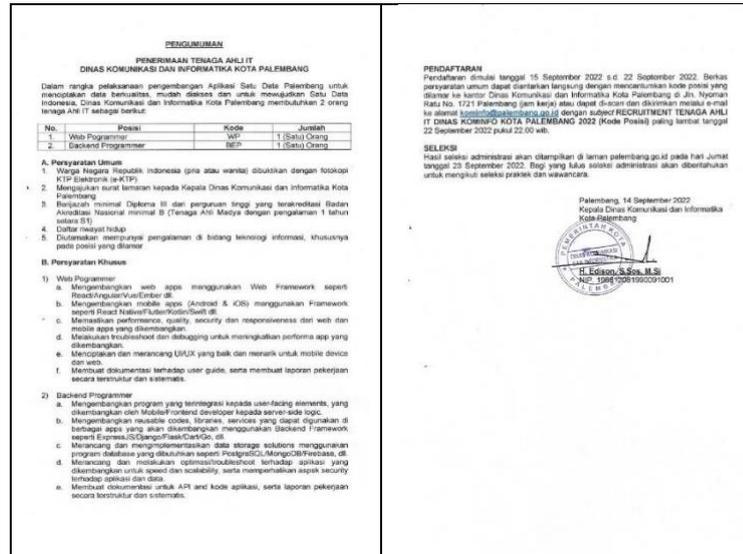
Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dengan upaya seperti jaringan internet saja baik itu dalam ruang lingkup Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang saja ataupun yang diperbantukan ke organisasi perangkat daerah lain, sedangkan dalam hal lainnya seperti kapasitas server masih memiliki kekurangan untuk menampung seluruh Organisasi Perangkat Daerah di Pemerintahan Kota Palembang dalam rangka mengakomodir sedangkan dalam hal perangkat lunak seperti aplikasi/situs web Halo Palembang dapat disimpulkan hanya sebatas *Website* statis atau satu arah tanpa bisa adanya interaksi dua arah didalamnya sebagaimana *Website* dinamis serta ditemukannya beberapa menu atau fitur yang tidak berjalan dalam pemberian informasi maupun pelayanan yang diakibatkannya hasil yang tidak terbaru, terkini, real time dan bahkan hasil yang tidak ditemukan.

### **c. Sumber Daya Manusia Yang Memiliki Kompetensi**

Sumber daya manusia ialah ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar *penerapan E-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan. Untuk pengembangan *E-Government* diperlukan orang-orang dengan keahlian khusus terutama dibidang teknologi informasi dan komunikasi.

Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang sendiri mengenai Sumber Daya Manusia terkait pengembangan *E-Government* dalam wawancara dengan Bapak Erwin Kholit, ST., MT sebagai Kasi Tata Kelola & Pengembangan *E-Government* dalam wawancara:

*“Jadi untuk SDM ini kami menghire tenaga ahli 7 orang. Jadi untuk statusnya mereka nih kontrak, untuk 1 tahun nanti kalau bagus diperpanjang lagi, kalau untuk recruitmentnya diumumkan di Palembang.go.id cari aja dek nanti ada surat pengumuman recruitmentnya” (ed)*



**Gambar 5. 16** Contoh Surat Pengumuman Recruitment Tenaga Ahli Diskominfo Kota Palembang  
*Sumber: Website Palembang.go.id*

Selaras dengan Bapak Erwin Kholit, ST., MT, Bapak Agung Kurniawan, SE., MM sebagai Kasi Infrastruktur *E-Government* dalam wawancara menambahkan:

*“Untuk sumberdaya manusianya yang berkompeten di bidang ya ada 9 orang”(ak)*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwasanya sumber daya manusia yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam hal ini Tenaga ahli dipekerjakan berdasarkan kompetensi mengingat dalam proses recruitmentnya mereka melalui berbagai tahapan-tahapan dan spesifikasi yang ditetapkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang serta

berdasarkan wawancara pula statusnya tenaga ahli tersebut sebagai pegawai kontrak.

Dalam indikator ini dapat digaris bawahi bahwasanya sumber daya manusia yang dimiliki Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang sejauh ini sudah memiliki kompetensi sesuai dengan bagaimana dalam proses rekrutmentnya mengingat dari proses recruitment yang dilakukan Diskominfo Kota Palembang memiliki beberapa tahapan tersendiri disertai syarat-syarat umum maupun khusus serta target kerja tersendiri sebagaimana yang tertera pada saat proses recruitment yang dilakukan.

### **3. Nilai (Value)**

#### **1. Manfaat Bagi Masyarakat**

Manfaat bagi masyarakat yang dimaksud adalah adanya manfaat yang diterima dan dirasakan masyarakat dari hasil produk-produk *E-Government* bisa berupa pemberian informasi ataupun pelayanan yang dihasilkan dari situs web/aplikasi *E-Government*.

Berbagai usaha dilakukan untuk melaksanakan pengembangan *E-Government* namun tidak ada artinya jika tidak menghasilkan manfaat bagi pihak pelaksana itu sendiri dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang sendiri berharap dapat memberikan pelayanan dengan mudah cepat dan transparan kepada masyarakat sebagaimana yang diutarakan Dalam wawancaranya bersama Bapak Erwin Kholit, ST., MT sebagai Kasi Tata Kelola & Pengembangan *E-Government*

kepada peneliti dalam wawancara:

*“Memberikan pelayanan dengan mudah cepat dan transparan kepada masyarakat serta memangkas birokrasi, Semoga bisa semua diterapkan sehingga masyarakat menikmati mendapatkan pelayanan mudah cepat transparan dari rumah aja” (ed)*

Berdasarkan wawancara diatas dapat dikatakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang memiliki harapan yang tinggi mengenai pengembangan *E-Government* yang sedang dilaksanakan sehingga mereka berharap dapat memberikan pelayanan dengan mudah cepat dan transparan kepada masyarakat. namun hal tersebut hanya sebatas harapan jika tidak dilaksanakan dengan baik dan pada akhirnya masyarakat yang merasakan dampaknya langsung maupun tidak.

Untuk melihat manfaatnya di masyarakat peneliti melakukan penyebaran kuesioner buku terhadap 100 orang masyarakat dengan hasil 47 orang atau 47% masyarakat tidak mengetahui keberadaan “Hallo Palembang” sedangkan sisanya 53 orang atau 53% masyarakat yang mengetahui sehingga hanya 53 orang atau 53% masyarakat dari sisa yang mengetahui tersebut yang dapat melanjutkan ke pertanyaan kuesioner berikutnya:

Untuk pertanyaan pertama, Apakah anda mendapatkan pelayanan atau informasi yang sesuai dengan apa yang anda cari atau harapkan di Hallo Palembang” dengan hasil jawaban sebagai berikut:



**Gambar 5. 17** Hasil Google Form untuk pertanyaan Apakah anda mendapatkan pelayanan atau informasi yang sesuai dengan apa yang anda cari atau harapkan di Hallo Palembang?

*Sumber: Hasil Google Form, Penulis 2023*

Berdasarkan hasil pertanyaan pertama diatas yang dilaksanakan melalui Google Form secara garis besar bahwasanya dari 53 orang yang melanjutkan ke pertanyaan berikutnya terdapat 37 orang atau 69,8% menjawab “Tidak” dalam pengertian tidak mendapatkan pelayanan atau informasi yang sesuai dengan apa yang responden cari atau harapkan di Hallo Palembang sedangkan 12 orang atau 22% menjawab ragu-ragu dalam pengertian mereka meragukan dari hasil yang mereka dapatkan serta sisanya 4 orang atau 7,5% merasa mendapatkan pelayanan atau informasi yang sesuai dengan apa yang anda cari atau harapkan di Hallo Palembang.

Untuk pertanyaan kedua, peneliti bertanya “Apakah anda puas dengan Informasi & Pelayanan yang diberikan di Hallo Palembang?” dengan hasil jawaban sebagai berikut:

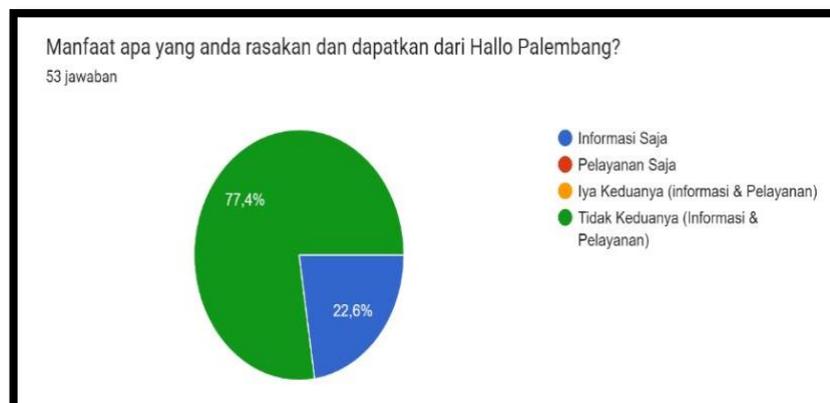


**Gambar 5. 18** Hasil Google Form untuk pertanyaan Apakah anda puas dengan Informasi & Pelayanan yang diberikan di Hallo Palembang?

*Sumber: Hasil Google Form, Penulis 2022*

Berdasarkan hasil pertanyaan pertama diatas yang dilaksanakan melalui Google Form secara garis besar bahwasanya 49 orang atau 92,5% menjawab “Tidak” dalam pengertian responden tidak puas terhadap informasi maupun pelayanan yang diberikan di Hallo Palembang hasil tersebut sangat besar dari total responden yaitu 53 orang yang dapat ke pertanyaan berikutnya atau yang mengetahui.

Untuk pertanyaan ketiga, peneliti bertanya “Manfaat apa yang anda rasakan dan dapatkan dari Hallo Palembang?” dengan hasil sebagai berikut:



**Gambar 5. 19** Hasil Google Form untuk pertanyaan Manfaat apa yang andarasakan dan dapatkan dari Hallo Palembang?

*Sumber: Hasil Google Form, Penulis 2022*

Berdasarkan hasil Google dapat digaris bawahi bahwasanya manfaat yang diperoleh masyarakat dalam hal ini masih sangat kurang hal itu dapat dilihat dari hasil Google Form tersebut dimana 41 orang atau 77,4% menjawab Tidak Keduanya dalam pengertian dimana merasa tidak mendapatkan manfaat dari kedua hal tersebut termasuk informasi dan pelayanan sedangkan 12 orang atau 22,6% menjawab mendapatkan informasi saja namun hal tersebut belum tentu memastikan informasi yang didapat adalah informasi yang terbaru.

Hasil kuesioner diatas dipertegas dalam jawaban yang diuraikan oleh informan/narasumber Febri Fenbrianti dengan jawaban sebagai berikut:

*“Tagagapan saya dalam pemberian informasi masih kurang ya apalagi banyaknya tidak up todate atau real time gitu lah”*

Selanjutnya dalam jawaban dari Andi Andhika dengan jawaban sebagai berikut:

*“Banyak fitur yang tidak maksimal dan tidak up to date misalnya palembang tanggap”*

Selaras dengan Andi Andika, Riski dengan jawaban sebagai berikut:

*“Tujuan Websitenya bagus tapi ada menu-menu yang ga jalan maksimal kayak ga diperbaharui gitu”*

Dalam jawaban lainnya oleh Fransiska Anggreni dengan jawaban sebagai berikut:

*“Perlu adanya spesifikasi data di setiap bidang, atur tata letak*

*informasi yang baik agar bisa memudahkan masyarakat untuk menemukan informasi yang diinginkan. Data yang disajikan tentunya harus up to date dan lengkap mengikuti perkembangan kota Palembang setiap harinya”*

Selaras dengan Fransiska Anggreni, Angel Tan dengan jawaban sebagai berikut:

*“Cukup bagus perlu di tingkatkan lagi karena masih banyak yg kurang seperti informasi yang masih kurang yg ada di Palembang masih ada kurangnya”*

Berdasarkan hasil jawaban diberikan oleh informan diatas dapat digaris bawahi bahwasanya banyak pelayanan maupun pemberian informasi yang belum berjalan maksimal seperti kurang *up-to-date* atau tidak diperbaharui secara *real time* sehingga mengakibatkan kurang puasnya atas responnya terhadap Hallo Palembang.

Pada indikator ini berdasarkan hasil wawancara dankuesioner buku melalui google form diatas dapat dikatakan bahwasanya tujuan yang ingin dicapai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang seperti pada wawancara diatas sepertinya kurang dirasakan oleh hal itu dapat dilihat dari tingginya angka 69,8% menjawab “Tidak” dalam pengertian tidak mendapatkan pelayanan atau informasi yang sesuai dengan apa yang responden cari atau harapkan di Hallo Palembang sedangkan 49 orang atau 92,5% menjawab “Tidak” dalam pengertian responden tidak merasa puas terhadap informasi maupun pelayanan serta dimana 41 orang atau 77,4% menjawab Tidak Keduanya dalam pengertian dimana merasa tidak mendapatkan manfaat dari kedua hal tersebut termasuk informasi dan pelayanan yang diberikan di Hallo Palembang hal itu juga dipertegas lagi melalui jawaban

yang diberikan oleh para informan.

**Tabel 5. 1** Kesimpulan Indikator Tantangan dan Hambatan Dalam Pengembangan *E-Government* di Kota Palembang menurut Harvard JFK School of Government (2006:15)

Variabel	Indikator	Tantangan	Hambatan
Dukungan ( <i>Support</i> )	Kerangka Visi/Misi Tentang Pengembangan <i>E- Government</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyelarasan RPJMD Palembang dengan RPJM Pusat dan Provinsi</li> <li>• Perubahan RPJMD Kota Palembang 2018 –2023</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hanya Mengandalkan pedoman formal yaitu RPJMD Kota 2018-2023 sebagai kerangka/visi misi tentang pengembangan <i>E-Government</i></li> </ul>
	Regulasi Yang Jelas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat Organisasi Perangkat Daerah yang enggan beralih ke digital atau <i>online</i></li> <li>• Masih ada sumber daya manusia pada organisasi perangkat daerah tertentu yang enggan beralih ke digital atau <i>online</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurang tersedianya Sumber Daya Manusiapada bidang IT di beberapa Organisasi Perangkat Daerah Tertentu</li> </ul>
	Sosialisasi SecaraUmum Kepada Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendahnya pengetahuan masyarakat tentang Halo Palembang</li> <li>• Literasi digital masyarakat kota Palembang beradadilevel sedang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurang pemanfaatan instrumen sosialisasi modern seperti media sosial diluar instrumen konvensional</li> <li>• Tidak melibatkan <i>stakeholder</i> lain untuk melaksanakan Sosialisasi</li> <li>• Tidak ada anggaran khusus untuk Sosialisasi <i>E-</i></li> </ul>

Variabel	Indikator	Tantangan	Hambatan
			<p><i>Government</i> atau</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Smart City</i></li> </ul>
Kapasitas ( <i>Capacity</i> )	Sumber Daya Finansial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendahnya realisasi anggaran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belum maksimalnya kinerja dalam merealisasikan program-program, sehingga mengakibatkan terjadinya realisasi anggaran yang rendah</li> </ul>
	Infrastruktur Teknologi Informasi Komunikasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimnya jaringan internet di tempat-tempat tertentu</li> <li>• Kurangnya kapasitas server untuk mengakomodir seluruh OPD-OPD</li> <li>• Tidak maksimalnya pelayanan informasi pada Hallo Palembang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sumber Daya Manusia yang enggan beralih ke digital serta belum siapnya kondisi geografis</li> <li>• Belum adanya anggaran khusus untuk melaksanakan pengadaan server</li> <li>• Tidak konsistennya dalam pemberian pelayanan informasi pada Hallo Palembang</li> </ul>
	Sumber Daya Manusia Yang Memiliki Kompetensi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masih rendahnya pemanfaatan tenaga ahli berkompeten yang sudah dimiliki untuk merealisasikan wujud <i>E-Government</i></li> <li>• Mengarahkan tenaga ahli berkompetensi yang dimiliki untuk menciptakan produk- produk <i>E-Government</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menemukan tenaga ahli yang memenuhi kompetensi sesuai persyaratan umum dan khusus yang ditetapkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang</li> </ul>

Variabel	Indikator	Tantangan	Hambatan
Nilai (Value)	Manfaat bagi masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimnya produk- produk <i>E-Government</i> yang bersahabat secara penggunaan dan tampilan yang masyarakat dan terkesan jadul</li> <li>• Rendahnya kepuasan masyarakat dalam penggunaan Hallo Palembang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurang bersahabatnya <i>User Interface</i> dan <i>User Experience</i> pada aplikasi Hallo Palembang</li> <li>• Masih minimnya OPD bermigrasi ke digital</li> <li>• Kurangnya usaha pembaruan dalam pemberian informasi secara rutin dan terkini</li> </ul>

Sumber: Diolah Penulis, 2023

Dalam temuan di lapangan, terdapat beberapa temuan-temuan lapangan berdasarkan wawancara dan observasi bahwasanya Website Hallo Palembang yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang sudah di take down atau ditutup hal tersebut sudah terlihat saat peneliti melakukan observasi pada alamat Website <https://hallo.palembang.go.id> pada 19 Oktober 2022 lalu serta kabar penutupan Website Hallo Palembang dibenarkan oleh para informan kunci seperti Bapak Erwin Kholit, ST., MT:

*“Website hallo palembang nih sudah ditake down ditutup dan diganti ke Palembang.go.id, hallo palembang itu sudah jadul dan orang- orang buatnya dulu sudah ga ada sudah pindah sekarang itu Palembang.go.id si demang” (ed)*

Dilanjutkan oleh pernyataan Ibu Andalusia, S.Pd., MM:

*“Hallo palembang ni sudah ga ada yang sekarang ni yang terbaru namanya Palembang.go.id, hallo palembang itu sudah lama” (ad)*

Selaras dengan jawaban informan lainnya Agung Kurniawan, SE., MM:

*“Hallo Palembang itu sudah lama dik, sudah jadul mending kamu fokus ke yang lain aja, sekarang itu Palembang.go.id sama sidemang” (ak)*

Selanjutnya hasil observasi pada *Website* Hallo Kota Palembang <https://palembang.go.id> sebagai *Website* baru dengan tampilan lebih segar ketimbang Hallo Palembang. Namun dapat harus dipahami pada dasarnya Hallo Palembang dan Palembang.go.id merupakan dua *Website* yang berbeda dimana Hallo Palembang merupakan produk *E-Government* yang ingin diwujudkan oleh Pemerintah Kota Palembang sedangkan Palembang.go.id merupakan *Website* Pemerintah Kota Palembang sampai pada saatnya kedua *Website* tersebut menjadi satu.

Berdasarkan hasil observasi pada *Website* Palembang.go.id dapat digaris bawahi bahwasanya *Website* Palembang.go.id ini mayoritas memuat informasi tentang kegiatan-kegiatan pemerintah Kota Palembang seperti kegiatan Walikota, Wakil Walikota dan Organisasi Perangkat Daerah Kota Palembang. Dalam hal kelengkapan menu atau fitur Palembang.go.id lebih sedikit dibandingkan pada Hallo Palembang. *Website* Palembang.go.id sendiri dapat disimpulkan bahwasanya *Website* Palembang.go.id mayoritas menu atau fitur yang ada bersifat statis atau satu arah dalam kata lain hanya pemberi informasi saja, sehingga tidak dapat dilakukannya interaksi dua arah dari dalam *Website* tanpa berpindah *Website*/aplikasi dari pihak ketiga.

Serta berdasarkan observasi pada menu atau fitur- fitur di dalam *Website Palembang.go.id* bahwasanya ditemukan menu atau fitur yang tidak berjalan seperti pada menu Layanan Publik yang terdapat tiga sub-menu lain yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Palembang, Informasi Pajak Bumi Bangunan Kota Palembang, Sistem Administrasi *Online* Masyarakat Palembang (SI DEMANG) untuk sub- menu yang tidak berjalan pada menu Layanan Publik terdapat pada pada sub-menu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Palembang dikarenakan pada fitur Cek Antrian dan Booking *Online* dengan artian ketika diakses dengan cara diklik menu tersebut tidak mengarahkan ke arah selanjutnya seperti hanya bisa diklik tapi tidak menampilkan ke arah selanjutnya sehingga dapat dikatakan bahwa menu Cek Antrian dan Booking *Online* tersebut tidak menghasilkan hasil apapun sedangkan untuk sub-menu Informasi Pajak Bumi Bangunan Kota Palembang dapat digunakan dengan baik dimana ketika melakukan pengecekan Tagihan Pajak Bumi Bangunan akan menampilkan hasil berupa informasi tagihan yang harus kita bayar melalui Virtual Account Bank Sumsel Babel serta keterangan lunas apabila sudah dilunasi selanjutnya dalam sub-menu Si Demang dapat dikatakan berjalan dengan baik dimana apabila diakses dengan cara diklik akan langsung diarahkan ke halaman beranda Si Demang.

Dalam menu selanjutnya yaitu Harga Bahan Pokok tidak memiliki akses apapun apabila diakses dengan artianhanya menampilkan halaman kosong, untuk menu

Informasi Mobil Jenazah memiliki hasil berupa informasi nomor-nomor dengan kontak yang dapat dihubungi melalui aplikasi pihak ketiga whatsapp sesuai dengan wilayah kecamatan yang ada pada Kota Palembang sedangkan untuk menu Informasi Ambulance memiliki hasil berupa informasi nomor-nomor kontak whatsapp yang dapat dihubungi sesuai dengan wilayah puskesmas yang ada di Kota Palembang.

Untuk menu Jadwal Agenda untuk Kota Palembang memiliki hasil berupa dokumen Daftar Acara Pemerintah Kota Palembang yang dimiliki oleh Sekretariat Daerah Kota Palembang sedangkan untuk menu Peluang Investasi tidak berjalan dalam artian informasi yang ditampilkan tidak terbaru melainkan hanya menampilkan informasi terakhir pada tahun 2021, untuk menu Call Center hanya menampilkan informasi statis berupa nomor panggilan 112, untuk menu Lapor atau Lapor.go.id apabila diakses akan diarahkan langsung ke halaman *Website* Lapor.go.id sendiri, untuk menu Pemadam Kebakaran menampilkan informasi nomor kontak whatsapp pos-pos pemadam kebakaran sesuai dengan wilayah pos masing-masing yang ada di Kota Palembang dan yang terakhir pada menu Informasi Dinas Kota Palembang tidak berjalan dalam artian saat diakses tidak menampilkan informasi-informasi tentang Dinas melainkan kembali ke halaman awal *Website* Palembang.go.id.

Namun walaupun fokus pengembangan *E- Government* pada saat ini difokuskan ke Palembang.go.id dan Si Demang tetapi ditemukannya beberapa menu atau fitur pada *Website* Palembang.go.id sebagaimana pada penjelasan di atas yang tidak

berjalan seperti Layanan Publik yang terintegrasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Palembang pada fitur Cek Antrian dan Booking *Online* serta Informasi Harga Bahan Pokok yang hanya memiliki hasil berupa halaman kosong dan yang terakhir untuk menu Informasi Dinas Kota Palembang yang mana pada saat diakses malah memiliki hasil kembali ke halaman utama Palembang.go.id sedangkan untuk Si Demang pada pelayanannya tidak memiliki layanan Pembuatan KTP dan Kartu Keluarga. Hal ini harus diperhatikan mengingat sudah melaksanakan migrasi dari *Website* lama Hallo Palembang yang dianggap jadul padahal sejatinya sudah dikenal sebagai *Website E-Government* bentukan pemerintah kota Palembang ke *Website* baru Palembang.go.id dengan harapan dapat melaksanakan pengembangan lebih baik tapi justru malah masih ditemukan masalah-masalah serupa dengan yang ada pada *Website* lama sehingga diperlukan pembaruan-pembaruan untuk menaikkan kembali ketenaran *Website* melalui menu yang berjalan baik.

Disamping adanya tantangan dan hambatan dalam pengembangan *E-Government* dalam hal ini Hallo Palembang, peneliti juga menemukan kekuatan-kekuatan yang bisa dimanfaatkan untuk mengoptimalkan usaha pengembangan *E-Government* ialah sebagai berikut:

1. Adanya keinginan yang kuat untuk mengimplementasikan pengembangan *E-Government* sehingga dimuat pada RPJMD Kota Palembang 2018-2023 yang secara tujuan untuk mewujudkan *Smart City*.
2. Landasan hukum sebagai dasar regulasi sudah sangat kuat secara

fundamental untuk mengimplementasikan pengembangan *E- Government* yang dimulai dari peraturan tertinggi yaitu dari Peraturan Presiden No. 95 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik serta diturunkannya peraturan tingkat daerah oleh Walikota sebagai salah satu wujud keseriusan yaitu Peraturan Walikota Palembang No. 15 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Masyarakat Berbasis Elektronik.

3. Memiliki media sosial seperti Instagram dan Youtube sebagai salah satu instrumen sosialisasi yang mampu dimanfaatkan untuk melaksanakan Sosialisasi melalui media sosial diluar cara-cara konvensional.
4. Ketersediaan Anggaran yang cukup yang dibiayai melalui APBD Kota Palembang, untuk merealisasikan program-program termasuk mengimplementasikan *E-Government*.
5. Sumber daya manusia yang berkompeten sebagai tenaga ahli yang dipekerjakan dengan proses seleksi dan syarat-syarat umum dan khusus yang harus terpenuhi sehingga kekuatan sumber daya manusia yang mumpuni ini dapat bermanfaat dengan maksimal pada bidang *E-Government*.

**Kaitan Potensinya dapat diadopsi dalam pengembangan Kota Palembang:**

Kota Palembang dapat mengambil beberapa pelajaran dari penelitian tentang pengembangan Smart City di Kota Bandung. Salah satunya adalah penerapan Smart Governance dengan menggunakan indikator sebagai penilaian keberhasilan Smart City dan mengintegrasikan framework TOGAF dan COBIT 5. Pemerintah Kota Palembang juga dapat memperkuat peran pemimpin lokal dalam mendorong

inovasi, seperti yang telah dilakukan oleh Walikota Bandung. Selain itu, perlu ditingkatkan pengembangan layanan online dan prinsip open government untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan dan data pemerintah. Terakhir, infrastruktur teknologi informasi, termasuk fiber optik, server, dan data center, harus diperbaiki sesuai dengan rencana pengembangan Smart City. Dengan mengadopsi langkah-langkah ini, Kota Palembang dapat memajukan upaya menuju Smart City yang lebih efisien dan transparan.

## **SBAB VI PENUTUP**

### **A. KESIMPULAN**

Adapun Tantangan yang dihadapi dalam pengembangan *E-Government* di Kota Palembang dapat disimpulkan meliputi adanya penyelarasan RPJMD Palembang dengan RPJM Pusat dan Provinsi maupun Perubahan RPJMD Kota Palembang 2018 – 2023 serta juga terdapat Organisasi Perangkat Daerah yang enggan beralih ke digital atau *online* sama halnya masih ada sumber daya manusia pada organisasi perangkat daerah tertentu yang enggan beralih ke digital atau *online* dapat juga tantangan berasal dari rendahnya pengetahuan masyarakat tentang Hallo Palembang serta Literasi digital masyarakat kota Palembang berada dilevel sedang, sedangkan dalam hal lainnya seperti anggaran Rendahnya realisasi anggaran Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam hal infrastruktur TIK seperti Minimnya jaringan internet di tempat-tempat tertentu Kurangnya kapasitas server untuk mengakomodir seluruh OPD-OPD Tidak maksimalnya pelayanan informasi pada Hallo Palembang selanjutnya dalam hal sumber daya manusia masih rendahnya pemanfaatan tenaga ahli berkompeten yang sudah dimiliki untuk merealisasikan wujud *E-Government* dan mengarahkan tenaga ahli tersebut untuk menciptakan produk-produk *E-Government* namun tantangan yang dihadapi untuk memberikan manfaat kepada masyarakat berupa Minimnya produk-produk *E-Government* yang bersahabat secara penggunaan dan tampilan yang bersahabat dengan masyarakat dan terkesan jadul serta akibatnya menjadi tantangan lain yaitu rendahnya kepuasan masyarakat dalam penggunaan Hallo Palembang.

Adapun Hambatan yang dihadapi dalam pengembangan *E-Government* di Kota Palembang dapat disimpulkan meliputi bahwasanya Hanya mengandalkan pedoman formal yaitu RPJMD Kota 2018-2023 sebagai kerangka/visi misi tentang pengembangan *E-Government* serta Kurang tersedianya Sumber Daya Manusia pada bidang IT di beberapa Organisasi Perangkat Daerah Tertentu, Kurang pemanfaatan instrumen sosialisasi modern seperti media sosial diluar instrumen konvensional, Tidak melibatkan *stakeholder* lain untuk melaksanakan Sosialisasi dan Tidak ada anggaran khusus untuk Sosialisasi *E-Government* atau *Smart City* sedangkan dalam hambatan lain Belum maksimalnya kinerja dalam merealisasikan program-program, sehingga mengakibatkan terjadinya realisasi anggaran yang rendah, hambatan dalam hal infrastruktur TIK Sumber Daya Manusia yang enggan beralih ke digital beserta belum siapnya kondisi geografis dan Belum adanya anggaran khusus untuk melaksanakan pengadaan server serta Tidak konsistennya dalam pemberian pelayanan informasi pada Hallo Palembang dalam hal sumber daya manusia sulit Menemukan tenaga ahli yang memenuhi kompetensi sesuai persyaratan umum dan khusus yang ditetapkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dan hambatan terakhir ialah Kurang bersahabatnya *User Interface* dan *User Experience* pada aplikasi Hallo Palembang Masih minimnya OPD dan Pegawai untuk bermigrasi ke digital serta Kurangnya usaha pembaruan dalam pemberian informasi secara rutin dan terkini.

Sedangkan kesimpulan berdasarkan pada indikator dari Harvard JFK School of Government dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Kerangka/Visi Misi Tentang Pengembangan *E- Government*

Pada indikator ini dapat disimpulkan bahwasanya pengembangan *E-Government* di Kota Palembang dalam hal kerang/visi misi hanya berpedoman pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Palembang 2018-2023 serta diturunkan kembali melalui Rencana Strategis Perangkat Daerah PD 2018-2023 Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dapat pula dikatakan bahwasanya dalam pengembangan *E-Government* sudah diberikan prioritas tinggi sehingga dimuat dalam RPJMD dan Renstra PD sebagaimana pada indikator ini sebagai salah satu kunci sukses.

b. Regulasi Yang Jelas

Pada indikator ini dapat disimpulkan bahwasanya landasan hukum atau yang menjadi regulasi dalam rangka pengembangan *E-Government* di Kota Palembang ialah Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Peraturan Walikota Palembang Nomor 15 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Masyarakat Berbasis Elektronik serta Peraturan Walikota Kota Palembang Nomor 58 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang sebagai dasar pelaksanaan tugas dan fungsi.

c. Sosialisasi secara umum kepada masyarakat

Pada indikator ini Sosialisasi yang dilakukan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dapat dikatakan kurang karena hanya sebatas banner-banner pada bagian lobby gedung Dinas Komunikasi dan Informatika saja, serta mengingat hasil dari kuesioner buku dimana hampir setengah jumlah

responden yaitu 47 Orang atau 47% dari 100 orang tidak mengetahui tentang adanya “Hallo Palembang” serta berdasarkan jawaban yang diberikan oleh informan-informan masih adanya harapan dari masyarakat untuk peningkatan Sosialisasi lagi secara luas yang harus dilakukan oleh Diskominfo Kota Palembang khususnya tentang pengembangan *E-Government* sehingga dapat memenuhi kriteria Sosialisasi secara umum kepada masyarakat.

d. Sumber Daya Finansial

Pada indikator ini dapat disimpulkan sumber daya finansial Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang untuk melaksanakan pengembangan *E-Government* dapat dikatakan cukup hal itu mengingat jumlah anggaran Diskominfo Kota Palembang tahun 2021 yang dibiayai APBD 2021 yang cukup besar namun realisasi anggaran Diskominfo Kota Palembang hanya mencapai 92,82%.

e. Infrastruktur Teknologi Informasi Komunikasi

Pada indikator ini dapat disimpulkan bahwasanya infrastruktur teknologi informasi yang dimiliki Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang yang paling utama ialah jaringan internet dan adanya kekurangan server untuk mengakomodir seluruh OPD Kota Palembang sedangkan dalam *Website* Hallo Palembang dapat dikatakan tidak berjalan bersifat statis serta masih ditemukannya pelayanan informasi yang tidak berjalan seperti informasi yang tidak terkini dan *real time* hingga hasil menu yang tidak ditemukan.

f. Sumber Daya Manusia Yang Memiliki Kompetensi

Pada indikator ini dapat disimpulkan bahwasanya Sumber Daya Manusia Yang Memiliki Kompetensi yang dimiliki Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang sejauh ini sudah memiliki kompetensi sesuai bagaimana dalam proses rekrutmentnya mengingat dari proses rekrutmentnya yang memiliki beberapa tahapan tersendiri dengan syarat-syarat umum maupun khusus serta target kerja tersendiri.

g. Manfaat Bagi Masyarakat

Pada indikator ini dapat disimpulkan bahwasanya untuk aspek kebermanfaatan kepada masyarakat sebagaimana harapan Instansi sepertinya kurang dirasakan oleh hal itu dapat dilihat dari tingginya angka 69,8% menjawab “Tidak” dalam pengertian tidak mendapatkan pelayanan atau informasi yang sesuai dengan apa yang responden cari atau harapkan di Halo Palembang sedangkan 49 orang atau 92,5% menjawab “Tidak” dalam pengertian responden tidak merasa puas terhadap informasi maupun pelayanan serta dimana 41 orang atau 77,4% menjawab “Tidak Keduanya” dalam pengertian dimana merasa tidak mendapatkan manfaat dari kedua hal tersebut termasuk informasi dan pelayanan yang diberikan di Halo Palembang hal itu juga dipertegas lagi oleh pendapat yang diberikan informan.

Adapun yang menjadi kesimpulan akhir berdasarkan uraian-uraian diatas dalam buku ini bahwasanya *Website* Halo Palembang sudah tidak ada dan digantikan dengan *Website* Palembang.go.id yang pada dasarnya bersifat statis dan mayoritas hanya memberikan informasi- informasi kegiatan Pemerintah Kota Palembang

dalam hal pengembangan *E-Government* di kota Palembang menghadapi cukup banyak tantangan dan hambatan dalam usaha mewujudkan *E-Government* baik yang bersifat positif maupun negatif, namun tidak menutup kemungkinan bahwasanya dalam usaha pengembangan *E- Government* ini ditemukannya kekuatan-kekuatan yang bisa dijadikan solusi untuk menjawab tantangan dan hambatan.

## **B. SARAN**

1. Dibutuhkan pedoman lain sebagai landasan pendamping yang dapat dijadikan sudut pandang lain agar pengembangan *E- Government* ini tidak terkesan kaku dan bertujuan yang lebih jelas secara langkah- langkah seperti kerangka pemikiran dasar, cetak biru pengembangan, solusi pentahapan pengembangan serta rencana implementasi agar mencapai target-target yang ingin dicapai.
2. Memanfaatkan instrumen Sosialisasi lain diluar cara-cara Sosialisasi konvensional dengan menggunakan media sosial instagram youtube maupun aplikasi serupa lainnya atau terjun langsung ke lapangan dan bekerjasama dengan *stakeholder* lain untuk mendapatkan target Sosialisasi yang lebih luas lagi.
3. Memaksimalkan dalam penggunaan anggaran yang diberikan sebaik mungkin hingga mampu merealisasikannya secara penuh dengan menghasilkan ke bermanfaat bagi masyarakat secara umum terutama dalam langkah pengembangan *E- Government* sesuai dengan program- program yang dicanangkan.

4. Membuat produk-produk *E-Government* yang secara *user experience* yang mampu dipahami oleh masyarakat secara umum agar mudah digunakan langkah demi langkah dan *user interface* yang mampu menampilkan desain situs web/aplikasi lebih menarik dan tidak hanya sekedar yang penting ada serta itu juga harus diimbangi dengan fungsi- fungsi yang berjalan dengan baik.
5. Melakukan pengamatan terhadap *Website/aplikasi* lain untuk dijadikan pembandingan untuk meningkatkan produk- produk *E-Government* yang lebih baik lagi.
6. Menciptakan *Website/aplikasi* yang dinamis dengan artian dapat terjadi interaksi dua arah dari dalam *Website* tanpa beralih dari *Website* utama serta tanpa menggunakan aplikasi/*Website* pihak ketiga.
7. Memperbarui layanan informasi secara terkini dan terbaru walaupun baru sebatas *website* statis sehingga dapat menciptakan *website* dengan tahapan pertama dengan baik dalam hal pemberian informasi serta mendapatkan anggapan keseriusan dalam pemberian informasi.
8. Menciptakan *website* dengan tampilan yang sederhana tanpa banyak sub-menu dan tata letak sehingga tidak menciptakan kebingungan dalam pengaksesan *website* yang dilakukan oleh masyarakat.
9. Dapat mengunduh formulir atas suatu pelayanan sehingga masyarakat dapat mengisinya secara mandiri dari mana saja tanpa harus lama ikut mengantri pada instansi tertentu.
10. Menciptakan menu-menu yang dapat meningkatkan konektivitas atau keterhubungan dengan masyarakat secara umum dalam hal pelayanan dan

pengaduan maupun dalam hal bisnis seperti para investor yang ingin melakukan observasi ke suatu daerah sebelum melakukan investasi melalui *website* tanpa harus datang ke kota tujuan.

11. Meningkatkan dalam hal dalam pelayanan masyarakat, pelayanan pengaduan masyarakat dan pelayanan informasi masyarakat secara konsisten

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Shboul, M., Rababah, O., Ghnemat, R., & Al-Saqqa, S. (2014). Challenges And Factors Affecting The Implementation Of *E-Government* In Jordan. *Journal of Software Engineering and Applications*, 7(13), 1111.
- Antoni, D., Herdiansyah, M. I., Akbar, M., & Sumitro, A. (2021). *Pengembangan Infrastruktur Jaringan Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Palembang*. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 5(4), 1652-1659.
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan *E- Government* Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(4), 1589- 1602.
- Creswell, J. W. (2016). *Pendekatan Metode kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Farida, I., Setiawan, R., Maryatmi, A. S., & Juwita, M. N. (2020). The Implementation of *E-Government* in The Industrial Revolution Era 4.0 in Indonesia. *International Journal of Progressive Sciences and Technologies*, 22(2), 340-346.
- Hardiyansyah, H. (2012). Implementasi Kebijakan *E- Government* pada Pemerintah Kota Palembang. *Prosiding KOMMIT*. Vol. 7 (185-192)
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 129-138.
- Irawan, A. (2018). Sistem Pelayanan Publik Berbasis *E- Government* Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 7(1), 20-37.
- Lestari, S. D., & Widowati, N. (2018). Analisis Pengembangan *E-Government* di Kota Salatiga. *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(2), 252-267.
- Nugroho, Y. S., & Al Irsyadi, F. Y. (2012). Analisis Hambatan Implementasi *E-Government* di Wilayah Kecamatan Tingkir, Salatiga. *Prosiding SNST Fakultas Teknik*, 1(1).
- Purwaningwulan, M. Maulin, Kurniasih, D., & Afrianto, I. (2015). Pengembangan Model Kebijakan Pembangunan e-Desa di Kabupaten Bandung (Kualifikasi Pendidikan Teknologi Perangkat Desa). Vol. 1 (2), 167-183
- Ramadhan, R., Arifianti, R., & Riswanda, R. (2019). Implementasi *E-Government* di Kota Tangerang Menjadi *Smart City* (Studi Kasus Aplikasi Tangerang Live).

Responsive: *Jurnal Pemikiran Dan Buku Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 2(4), 140-156.

Sosiawan, E. A. (2015, June). Tantangan dan Hambatan dalam implementasi E-Government di Indonesia. In Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF) (Vol. 1, No. 5).

Wirawan, V. (2020). Penerapan *E-Government* dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), 1-16.

Zafiropoulos, K., Karavasilis, I., & Vrana, V. (2012). Assessing The Adoption Of *E-Government Services* By Teachers In Greece. *Future Internet*, 4(2), 528- 544.

### **Peraturan-Peraturan**

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 6 Tahun 2022 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Palembang

Peraturan Walikota No. 58 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang

Peraturan Walikota Palembang Nomor 15 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Masyarakat Berbasis Elektronik

### **Dokumen**

Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika 2020

Laporan Dinamika Data Aplikasi Informatika Tahun 2015

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Palembang 2018 – 2023

Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang 2018 -2023

Rencana Kerja Pendanaan Daerah (RKPD) Kota Palembang Tahun 2021

Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Kota Palembang Tahun 2021

***Internet***

<https://hallo.palembang.go.id> diakses pada Sabtu 16 April 2022 – Rabu, 19 Oktober 2022

<https://bakohumas.palembang.go.id/blog/detil/dinas-kominfo-akan-luncurkan-aplikasi-hallo-palembang> diakses pada Rabu, 19 Oktober 2022

[https://palembang.go.id/palembang\\_role\\_model\\_smart\\_city\\_nasional\\_2018](https://palembang.go.id/palembang_role_model_smart_city_nasional_2018) diakses pada Rabu, 11 Januari 2023

<https://bakohumas.palembang.go.id/blog/detil/ratu-dewa-kominfo-garda-terdepan-seluruh-opd> diakses pada Kamis, 12 Januari 2023

<https://bakohumas.palembang.go.id/blog/detil/palembang-kota-satelit-di-indonesia> diakses pada Kamis, 12 Januari 2023

<https://dpmpptsp.palembang.go.id/r/musrenbang-perubahan-rencana-pembangunan-jangka-menengah-daerah-rpjmd-kota-palembang-tahun-2018-2023> diakses pada Kamis, 12 Januari 2023

<https://palembang.go.id> diakses pada Senin, 16 Januari 2023

# 2023

# LAPORAN AKHIR



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