



SALAM

Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i

P-ISSN: 2356-1459. E-ISSN: 2654-9050

Vol. 10 No. 4 (2023), pp.1355-1368

DOI: 10.15408/sjsbs.v10i4.31863

<http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/salam/index>



Analisis Elemen Sukses Pengembangan Layanan Publik Berbasis *E-Government* di Kota Padang*

Widya Cancer Rusnita¹, Desna Aromatica², Roni Ekha Putera³

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Kota Padang, Indonesia



[10.15408/sjsbs.v10i4.31863](https://doi.org/10.15408/sjsbs.v10i4.31863)

Abstract

The concept of e-government has become a trend and solution for improving the quality of public services that are effective and efficient in the industrial era 4.0. Since 2018 Padang City has made efforts to accelerate e-Government since it was designated as 1 of 100 smart cities by the central government. The Government of Padang City has launched quite a few digital-based innovations supported by policies and increased human resources. The purpose of writing this article is to analyze the development of e-government in Padang City using the theory of three elements of successful e-government development by the Harvard JFK School of Government. The research method uses descriptive qualitative. The results of the study show that in general, the development of e-Government in Padang City is going well, as evidenced by the existence of a number of legal products to support the implementation of e-Government, sustainable planning, and benefits felt by the government and society. However, there are still a number of obstacles including a lack of human resources who have skills in the ICT field, the servers are not accompanied by adequate security, and budget constraints to improve the quality of e-Government application development.

Keywords: Public Service; e-government; Padang city

Abstrak

Konsep e-Government telah menjadi trend dan solusi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien di era industry 4.0. Sejak tahun 2018 Kota Padang melakukan upaya percepatan e-Government sejak ditetapkan sebagai 1 dari 100 kota smart city oleh pemerintah pusat. Pemerintah Kota Padang cukup banyak meluncurkan inovasi berbasis digital yang didukung oleh kebijakan serta peningkatan sumber daya. Tujuan penulisan artikel ini adalah untuk menganalisis pengembangan e-Government di Kota Padang menggunakan teori tiga elemen sukses pengembangan e-Government oleh Harvard JFK School of Government. Metode penelitian menggunakan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pengembangan e-Government di Kota Padang berjalan dengan baik, yang dibuktikan dengan adanya sejumlah produk hukum untuk mendukung penerapan e-Government, perencanaan yang bersifat berkelanjutan dan kebermanfaatannya yang dirasakan oleh pemerintah dan masyarakat. Namun masih terdapat beberapa kendala diantaranya masih kurang SDM yang memiliki skill di bidang TIK, server belum disertai

*Received: April 30, 2023, Revision: May 29, 2023, Published: August 31, 2023

¹ **Widya Cancer Rusnita**, adalah mahasiswa program studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Email: cancerwidya@gmail.com

² **Desna Aromatica**, adalah dosen program studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Email: desnaaromatica@yahoo.co.id

³ **Roni Ekha Putera**, adalah dosen program studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Email: roniekhaputera@gmail.com

dengan keamanan yang memadai serta keterbatasan anggaran untuk meningkatkan kualitas pengembangan aplikasi layanan publik e-Government.

Kata Kunci: Layanan Publik; E-government; Kota Padang

A. PENDAHULUAN

Konsep *e-Government* telah menjadi trend dan solusi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien di *era industry 4.0*. Tangan revolusi industry 4.0 dapat dihadapi secara cerdas melalui penerapan solusi terukur dari teknologi terdepan untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi biaya, dan meningkatkan kualitas layanan publik. Konsep e-Government secara sederhana dapat dipahami sebagai digitalisasi layanan yang dahulunya dilakukan secara manual ke layanan baru secara online atau bahkan dapat digantikan oleh mesin. Namun lebih dari ini, konsep e-Government hakikatnya menawarkan sejumlah fungsi yang lebih luas, seperti penyebaran informasi, menghadirkan layanan online hingga kepada peningkatan efisiensi, efektivitas, partisipasi dan interaktivitas.⁴ Dalam konteks ini, ada ruang lingkup yang sangat besar untuk mengembangkan aplikasi dan melahirkan layanan baru.

E-Government menurut Wallcot merupakan adopsi teknologi informasi dan komunikasi untuk memperkenalkan pemerintah yang lebih efisien, dapat mengurangi penggunaan biaya, memberikan kemudahan akses informasi dan layanan bagi masyarakat dan meningkatkan tanggungjawab pemerintah terhadap publik⁵. Definisi *e-Government* yang dibuat oleh Bank Dunia adalah sebagai berikut: *E-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Network, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.*⁶ Artinya, penggunaan *e-Government* adalah adopsi TIK yang bertujuan membangun hubungan yang baik antar pemerintah, swasta dan masyarakat hingga menciptakan efisiensi, efektivitas, produktifitas hubungan timbal balik antar ketiganya. Oleh karena itu, E-Government menawarkan kebermanfaatan yang luas, tidak hanya sekedar peningkatan kualitas layanan namun lebih dari itu yakni menunjang transparansi, akuntabilitas, efisiensi, efektivitas dan peningkatan ekonomi. Dapat juga dikatakan bahwa *E-government* dapat menjadi suatu solusi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Seperti yang diungkapkan oleh Misucara Dkk, bahwa membawa pendekatan digital ke dalam layanan publik juga telah dianggap sebagai cara utama bagi pemerintah untuk membuka layanan publik kepada pemasok yang lebih beragam dan dipandang sebagai cara untuk meningkatkan layanan dan mendorong inovasi.⁷

⁴ Anthopoulos Leonidas G, *Government eStrategic Planning and Management*, (New York: Springer, 2014), h. 146.

⁵ Witya Tryanti dan Aldri Frinaldi, "Efektivitas Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang," *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development Vol. 1 No. 3*, (2019): 428

⁶ Wahyudi Kumorotomo, "Kegagalan Penerapan E-Government Dan Kegiatan Tidak Produktif Dengan Internet," 15 Mei 2023, <http://www.kumoro.staff.ugm.ac.id>.

⁷ Op. Cit., Anthopoulos Leonidas G, h. 26

Awal mulai penerapan *e-Government* dimulai sejak tahun 2001 yang ditandai dengan adanya Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika). Inpres ini mengamanatkan agar pemerintah mengadopsi TIK untuk mendukung pelayanan publik yang lebih optimal. Tahun 2003 diikuti dengan INpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* yang juga mengamanatkan pengguna TIK di lingkungan pemerintah baik itu pusat maupun daerah. Ditinjau dari perjalanan penerapan *e-Government* di Indonesia hingga saat ini menunjukkan perkembangan yang cukup baik dan terus melakukan upaya perbaikan. Berdasarkan hasil *assesment* Kementrian Kominfo RI mulai dari Inpres No. 3 Tahun 2003 dikeluarkan, diketahui bahwa aplikasi *e-Government* yang diluncurkan pemerintah sebagian besar sudah mencapai tahap pertama, diikuti dengan sebagian kecil berada pada tahap kedua. Belum ada aplikasi yang sampai pada tahap ketiga dan keempat.⁸ Dari hasil penelitian terbaru yang dilakukan oleh Novi Prisma Yunita dan Rudi Dwi Aprianto (2018), pada 543 website pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, di dapatkan kesimpulan bahwa sudah ada pemerintah daerah yang mencapai masing-masing tahapan sesuai Inpres No. 3 Tahun 20003, yaitu 83 website pada tahap pertama (persiapan), sebagian besar berada pada tahap kedua (pematangan) yaitu 341 website, 115 berada pada tahap ketiga (pemantapan) dan sebagian kecil yaitu 4 website telah mencapai tahap keempat (pematangan).⁹

Kota Padang sebagai Ibu Kota Provinsi Sumatera Barat memiliki potensi yang cukup besar dalam menerapkan *e-Government*. Berdasarkan hasil survey yang dikeluarkan oleh Dinas Kominfo Kota Padang tahun 2021, perangkat daerah Pemerintah Kota Padang termasuk dalam intensitas penggunaan internet yang *Heavy User* untuk tupoksi pekerjaan utama diatas 40 jam per bulan (Survey Diskominfo 2021). Jika dilihat dari sisi masyarakatnya, tercatat sebanyak 63,61% dari 909,04 ribu penduduk Kota Padang adalah pengguna internet. Maka dapat dikatakan bahwa transformasi digital telah terjadi secara luas di Kota Padang dan menjadi catatan untuk peningkatan pengembangan *e-Government* yang lebih baik kedepannya. Pemerintah Kota Padang mulai gencar mengembangkan *e-Government* sejak ditetapkan sebagai satu dari 100 Kota *Smart City* oleh pemerintah pusat tahun 2018. Program 100 Kota *Smart City* diinisiasi oleh Kementrian Kominfo untuk membimbing kota tersebut menyusun *Masterplan Smart City*. Hal ini diikuti dengan berbagai upaya percepatan seperti penyusunan regulasi, anggaran, infrastruktur TIK menyiapkan SDM dan mulai meluncurkan berbagai inovasi pelayanan digital untuk membantu pekerjaan di masing-masing instansi. Mulai dari publikasi informasi melalui *website* hingga layanan yang bersifat interaktif seperti pembayaran secara *online*, perizinan secara *online*, dan pembuatan dokumen kependudukan secara *online*. Per Mei 2022, tercatat 89 Website dan Aplikasi yang diluncurkan Pemerintah Kota Padang. Pengembangan aplikasi *e-Government* di

⁸ Lihat Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

⁹ Novi Prisma Yunita dan Rudi Dwi Aprianto, "Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan E-Government di Indonesia," *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi* p. 329-336, (2018): 333

Kota Padang ini dikelola langsung oleh satu instansi yakni Dinas Kominfo Kota Padang. Hal ini sejalan dengan tugas dan fungsi Dinas Kominfo dalam hal IT di Kota Padang.

Pengembangan *e-Governemnt* tertuang dalam misi pemerintah Kota Padang tahun 2019-2024 yaitu “Meningkatkan Kualitas Tatakelola Pemerintahan yang Bersih dan Pelayanan Publik Prima”. Misi ini yang kemudian dicapai melalui memperluas cakupan pelayanan publik berbasis IT, peningkatan kualitas pelayanan publik yang tepat berbasis *e-Government* dengan salah satu indikator pengukuran keberhasilan yaitu Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)¹⁰. Kebijakan lain yang mendukung penerapan *e-Governemnt* di Kota Padang adalah adanya Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 76 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Untuk mendukung penerapan *e-Government* di tengah-tengah instansi, Pemerintah Kota Padang memfasilitasi jaringan internet pada semua organisasi pemerintahan selingkup Kota Padang diantaranya 54 OPD, 23 Puskesmas dan 104 kelurahan di Kota Padang. Adanya penyediaan jaringan telekomunikasi ini dapat menunjang Pemerintah Kota Padang agar lebih efektif dalam menerapkan *e-Government*.

Pemerintah Kota Padang telah mendapatkan berbagai penghargaan selama penerapan *e-Government*. Penghargaan terbaru yang diterima Pemerintah Kota Padang pada tahun 2022 yakni sebagai *Top Digital Implementation* dan *Top Leader on Digital Implementation* yang merupakan rangkaian acara *Top Digital Awards* (TDA) yang diselenggarakan oleh Media It Worsk secara nasional.¹¹ Penghargaan ini adalah refleksi atas upaya yang dilakukan pemerintah Kota Padang khususnya Dinas Kominfo Kota Padang untuk mengembangkan berbagai program dan kebijakan mengenai *e-Government*. Namun berdasarkan hasil evaluasi *smart city* oleh KemenpanRB tahun 2022, Kota Padang mengalami penurunan skor dari tahun sebelumnya. Tahun 2021 Kota Padang mengalami penurunan yang cukup drastis yaitu dari 2,96 menjadi 2,47 poin. Dibandingkan dengan tiga Kabupaten/Kota di Sumatera Barat yang terpilih ke dalam 100 kota *smart city* yakni Kabupaten Padang Pariaman, Kabupaten Solok dan Kota Padang Panjang, Kota Padang berada pada urutan terendah dari tiga daerah tersebut. Selain itu, aplikasi yang diluncurkan belum menjangkau semua pelayanan di Kota Padang. Tingkat diseminasi penyebaran informasi publik secara digital masih sangat minim, Tidak sebanding dengan tingkat terciptanya informasi. Sehingga banyak aplikasi ini yang belum menyentuh langsung ke masyarakat. Hal ini menjadi fenomena tersendiri dalam pengembangan *e-Government* mengingat Kota Padang memiliki potensi yang cukup besar dalam pengembangan *e-Government*.

Berdasarkan penjabaran diatas, maka peneliti tertarik untuk menganalisa lebih dalam bagaimana bagaimana pengembangan layanan publik yang berbasis *e-Government* menggunakan teori elemen-elemen sukses pengembangan *e-Government*. Tujuan penulisan artikel ini adalah untuk menganalisis bagaimana pengembangan layanan-layanan *e-Government* di Kota Padang untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan teori tiga elemen sukses pengembangan

¹⁰ Lihat Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 6 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Padang Tahun 2019-2024: V-4

¹¹ Kusnadi, “Sepanjang 2022 Pemko Padang Terima 29 Penghargaan,” 13 Maret 2023, infopublik.id

e-Government oleh *Harvard JFK School of Government*¹² yakni *Support, Capacity, dan Value*. Melalui teori elemen sukses pengembangan *e-government* hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* dapat dilihat sejauh mana capaian pengembangan *e-Government* dengan mengetahui apakah masih ada elemen-elemen yang perlu dicapai agar nantinya dapat dikatakan sukses dalam melakukan pengembangan *e-Government*. Penelitian ini penting untuk dilakukan untuk mendapatkan hasil analisis terkait pengembangan *e-Government* di Kota Padang sehingga nantinya menjadi pedoman bagi stakeholder apa saja elemen yang belum terpenuhi untuk mensukseskan pengembangan *e-Government* di Kota Padang dan dapat menentukan langkah perbaikan kedepannya.

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.¹³ Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif. Dimana pada penelitian ini peneliti menggambarkan pemecahan masalah berdasarkan fakta dan data yang peneliti temukan yang dianalisis secara sistematis. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan pengumpulan dokumen. Adapun pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu dilakukan dengan cara secara sengaja atau menunjuk langsung kepada orang yang dianggap paling tahu dan mampu menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, analisis data sering disebut sebagai analisis berkelanjutan (*on going analysis*). Tahapan analisis data dimulai dari pengumpulan data hingga tahapan pengambilan kesimpulan dan penulisan laporan penelitian. Peneliti menggunakan teknik analisis data Miles dan Huberman yang meliputi Reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan¹⁴. Untuk menguji keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber data yakni peneliti membandingkan dan mengecek kembali melalui sumber yang berbeda, waktu yang berbeda dan dengan cara yang berbeda.

C. HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Kota Padang sebagai dari Ibukota Provinsi Sumatera Barat mengalami fase yang sama dengan kota-kota lain di dunia. Permasalahan muncul tiada henti, silih berganti, mengambil dan merubah bentuknya mengikuti perkembangan jaman. Sebagai penyelenggara pemerintahan yang memiliki tugas utama untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, menjamin keselamatan warga, dan memberikan kehidupan yang berkualitas kepada setiap penduduk di dalamnya. Pemerintah Kota Padang pun

¹² Richardus Eko Indrajit, *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. (Yogyakarta: Andi, 2006) h. 2.

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2008) h. 2

¹⁴ Afrizal, *Metode Penelitian kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. (Depok: Raja Grafindo Persada, 2014)

terus berusaha untuk selalu berjalan bersandingan dengan perubahan jaman. Seiring dengan hal tersebut, maka Kota Padang mulai mengusung semangat baru dengan tema *e-Government*. Pengembangan *e-Government* di Kota Padang baru terasa diatas tahun 2010 namun baru marak dan tren sejak tahun 2018. Pengembangan ini bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien dan efektif di lingkup pemerintah daerah Kota Padang. Tiga hal yang menjadi target Kota Padang, yaitu, pemerintahan menjadi lebih efisien, pemerintahan menjadi lebih transparan dan partisipasi public.¹⁵ Pengembangan ini dikelola langsung oleh pemerintah Kota Padang melalui Dinas Kominfo Kota Padang yang mempunyai tugas pokok dalam pengembangan IT dan penyediaan aplikasi sesuai dengan kebutuhan masing-masing OPD. Berikut merupakan layanan berbasis digital yang berbentuk aplikasi maupun berbasis *website* yang telah diterapkan di berbagai OPD pemerintah Kota Padang:

Tabel 1 Aplikasi *e-Government* di Kota Padang

Halaman Aplikasi	Halaman Aplikasi	Halaman Aplikasi
atcs.dishub.padang.go.id.	sipedas.disnakerin.padang.go.id.	padangutara.padang.go.id.
atcs.padang.go.id.	siskom.diskominfo.padang.go.id	pariwisata.padang.go.id.
bphtb.bapenda.padang.go.id.	corona.padang.go.id	pauh.padang.go.id.
db.disnakerin.padang.go.id.	balapan.padang.go.id.	portal.padang.go.id.
eabsensi.padang.go.id.	bapenda.padang.go.id.	rsud.padang.go.id.
ekelurahan.padang.go.id.	bappeda.padang.go.id.	satpolpp.padang.go.id.
e-planning.padang.go.id.	bkd.padang.go.id.	ulakkarangselatan.padang.go.id.
eplanning.padang.go.id.	bnk.padang.go.id.	belakingtangsi.padang.go.id.
geoportal.padang.go.id.	bpbd.padang.go.id.	bpkad.padang.go.id.
helpdesk.padang.go.id.	bpka.padang.go.id.	bpmpstsp.padang.go.id.
jdih.padang.go.id.	dinkes.padang.go.id.	db.ldpi.disdik.padang.go.id.
lakip.padang.go.id.	dinsos.padang.go.id.	dinasperdagangan.padang.go.id.
lpse.padang.go.id.	disdik.padang.go.id.	dlh.padang.go.id.
mail.padang.go.id.	disdukcapil.padang.go.id.	humas.padang.go.id.
mantra.padang.go.id.	dishub.padang.go.id.	jatibawahbuluh.padang.go.id.
saporancak.padang.go.id.	diskominfo.padang.go.id.	metrologi.disdag.padang.go.id.
simbangda.padang.go.id.	disnakerin.padang.go.id.	organisasi.padang.go.id.
simdkp.padang.go.id.	dispertanian.padang.go.id.	pemerintahan.padang.go.id.
simpeg.bkd.padang.go.id.	dispusip.padang.go.id.	puskesmasandalas.padang.go.id.
skp.padang.go.id.	dpmpstsp.padang.go.id.	puskesmasbungus.dinkes.padang.go.id
smartreport.padang.go.id.	info.padang.go.id.	padangutara.padang.go.id.
surat.padang.go.id.	inspektorat.padang.go.id.	ppid.padang.go.id.
umkm.padang.go.id.	ldpi.disdik.padang.go.id.	ppidp.padang.go.id.
vidcon.padang.go.id.	lubeg.padang.go.id.	rsud.padang.go.id.
vipreport.padang.go.id.	luki.padang.go.id.	satpolpp.padang.go.id.
vr.padang.go.id.	mediacenter.padang.go.id.	pauh.padang.go.id.

¹⁵ Lihat Masterplan *Smart City* Kota Padang Tahun 2018-2023

fasosum.padang.go.id.	padang.go.id.	www.ekelurahan.padang.go.id.
portal.padang.go.id.	padangselatan.padang.go.id.	e-regkontrak.padang.go.id.
edatabase.padang.go.id.	padangutara.padang.go.id.	databasekukm.diskop.padang.go.id.
e-regkontrak1.padang.go.id.	pariwisata.padang.go.id.	Aplikasi gemoi

Sumber: Dinas Kominfo Kota Padang Tahun 2022

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa Kota Padang cukup banyak meluncurkan *website* maupun aplikasi yang terdiri dari publikasi informasi melalui *website* hingga layanan yang bersifat interaktif. Adapun layanan yang bersifat interaktif seperti pembayaran secara *online*, perizinan secara *online*, dan pembuatan dokumen kependudukan secara *online*. Website dan aplikasi ini dikembangkan sesuai dengan kebutuhan masing-masing instansi. Pengembangan terus dilakukan hingga saat ini dengan memanfaatkan sumberdaya yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Padang. Berikut merupakan analisis pengembangan *e-Government* di Kota Padang menggunakan teori elemen sukses pengembangan *e-government* oleh *Harvard JFK School of Government*:

1. Support

Elemen support berkaitan dengan dukungan berupa keinginan serta adanya unsur *political will* dari pejabat penyelenggara dalam menerapkan *e-Government*. Hal ini dapat dilihat dari kebijakan yang bersifat formal yang mendukung penerapan *e-Government*, sosialisasi serta adanya upaya pengembangan yang bersifat berkelanjutan yang dilaksanakan. Upaya untuk menjadikan *e-Government* sebagai suatu prioritas dapat dilihat dari kebijakan formal yang diluncurkan pemerintah mulai dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Kebijakan nasional terkait pelaksanaan *e-government* di Indonesia yaitu adanya Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government*, kemudian juga terdapat Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Dua kebijakan nasional tersebut menjadi pedoman dasar pengelolaan *e-government*/sistem pemerintahan berbasis elektronik di tingkat pusat maupun daerah. Intruksi ini diikuti dengan Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Sumatera Barat Nomor 20 Tahun 2018 tentang pengelolaan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE).

Komitmen dari pemerintah daerah Kota Padang dalam menindaklanjuti intruksi presiden dan perda Provinsi Sumatera Barat adalah pemerintah Kota Padang mengeluarkan Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 76 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Regulasi ini kemudian didukung oleh dalam misi pemerintah Kota Padang Tahun 2019-2024 yaitu meningkatkan Kualitas tata kelola Pemerintahan yang Bersih dan pelayanan Publik Prima, yang dicapai melalui perluasan cakupan pelayanan publik berbasis IT, dengan salah satu indikator pengukuran keberhasilan yaitu Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)¹⁶. Hal ini sebagai produk hukum yang menunjukkan komitmen stake holder terkait dalam mengembangkan *e-Government*. Kegiatan sosialisasi pengembangan *e-Government*

¹⁶ Lihat Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 6 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Padang Tahun 2019-2024: V-4

kepada masyarakat Kota Padang dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya melalui pemanfaatan media sosial (*instagram, facebook, youtube* dll). Pemanfaatan media sosial menjadi cara yang ampuh dan dianggap efektif, hal ini dikarenakan hampir semua kalangan masyarakat memilikinya dan aktivitas sehari-hari tidak terlepas dari media sosial. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Padang aktif dalam melakukan sosialisasi terkait pengembangan *e-Government* di Kota Padang Panjang melalui media sosial, diantaranya: a). *Facebook*: Diskominfo Kota Padang; b). *Instagram*: @diskominfokotapadang; c). *Youtube*: - Kominfo TV Padang.

Dengan adanya beberapa akun media sosial di atas, memudahkan sosialisasi berbagai hal terkait pengembangan *e-Government*, mulai dari *launching* aplikasi terkait pelayanan publik, cara pemanfaatan berbagai bentuk pengembangan *e-Government* dan informasi lainnya terkait hal tersebut. Sosialisasi tersebut terus dioptimalkan agar pencapaian dari pengembangan *e-government* dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Publikasi melalui *instagram* maupun *facebook* tersebut memberikan dampak tersebarnya informasi terkait program dan kegiatan pemerintah Kota Padang kepada masyarakat Kota Padang secara merata, sehingga akan berpengaruh langsung pada akses dan penggunaan layanan yang meningkat kedepannya. Seperti contoh sosialisasi mengenai aplikasi padangkiniko dan aplikasi gemoi yang di sosialisasikan pada akun *instagram* dan *facebook* Dinas Kominfo Kota Padang, sebagai berikut:



Gambar 1 Sosialisasi melalui media sosial
Sumber: Dokumentasi Peneliti Tahun 2023

Elemen support juga dinilai dengan adanya upaya dari pemerintah untuk membuktikan keberlanjutan program pengembangan *e-Government*. Berdasarkan hasil penelitian, Pemerintah Kota Padang terus melakukan upaya pengembangan *e-Government* yang berpedoman kepada *master plan smart city* Kota Padang. Dalam dokumen tersebut, terdapat roadmap pengembangan *smart city* Kota Padang hingga tahun 2023 diikuti dengan strategi pencapaiannya. Maka berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa elemen *support* terpenuhi dalam pengembangan *e-Government* di Kota Padang. Hal ini dibuktikan dengan terdapat kesepakatan antar stakeholder dalam pengembangan *e-Government* melalui peraturan dan produk hukum yang mengatur penerapan *e-Government*. Terdapat sosialisasi mengenai pengembangan produk atau layanan *e-Government* melalui media sosial serta adanya upaya agar program *e-Government* memiliki dampak jangka panjang.

2. Capacity

Elemen *capacity* berkaitan dengan adanya sumber daya atau kemampuan dalam mewujudkan pengembangan konsep *e-Government*. Untuk menunjang penerapan *e-Government*, juga dibutuhkan perangkat akses yang memadai agar pegawai OPD di lingkungan Pemerintah Kota Padang. Berdasarkan hasil monitoring yang dilakukan, komparasi ketersediaan perangkat akses yang dimiliki oleh setiap klaster OPD dan kemanfaatan perangkat akses yang digunakan oleh SDM (operator/pengguna) pada klaster OPD tersebut menunjukkan bahwa jumlah perangkat akses yang tersedia pada beberapa klaster (Dinas, Badan, Kantor dan Inspektorat) melebihi jumlah SDM (operator/pengguna) yang dapat mengoperasikan perangkat tersebut. Sehingga banyak website OPD yang tidak pernah *diupdate* berita maupun tampilan dan *content*nya. Dan banyak juga aplikasi yang telah ada belum digunakan dan dimanfaatkan secara maksimal yang disebabkan kurangnya sumber daya aparatur yang memiliki skill dan kompetensi di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Berikut merupakan data analisis sumber daya manusia di Kota Padang dalam menerapkan *e-Government*:

Tabel 2 Analisis Kesiapan Sumber Daya Manusia Pemerintah Kota Padang

No.	Komponen	Nilai/Kondisi	Interpretasi		
			baik	sedang	buruk
1	Persentase pegawai dengan jenjang pendidikan S2 ke atas	6% (596)		✓	
2	Jumlah pegawai dengan latar belakang pendidikan Ilmu Komputer/Teknik Informatika	126	✓		
3	Jumlah relawan TIK di daerah	>50	✓		
5	Persentase pegawai berusia 50 tahun ke atas terhadap jumlah pegawai	53%			
6	Persentase pegawai berusia 40 -50 tahun terhadap jumlah pegawai	28%			
7	Persentase pegawai berusia 25 -40 tahun terhadap jumlah pegawai	17%			

Sumber Masterplan Smart City Kota Padang Tahun 2018-2023

Dari tabel diatas diketahui bahwa tantangan terbesar pemerintah Kota Padang dalam menerapkan *e-Government* adalah Sumber Daya Manusia SDM yang tersedia ada yang belum mengerti IT karena umur yang sudah tua yakni berusia 50 tahun ke atas dan tidak semua pegawai memiliki latar belakang pendidikan teknik informasi maupun teknik informatika. Ini menjadi tantangan bagi Pemerintah Kota Padang dalam menerapkan *e-Government* karena SDM merupakan aktor dan pilar penggerak terlenggaranya *e-Government* tersebut. Maka salah satu solusi dari pemerintah Kota Padang selain memberi pelatihan secara berkelenajutan adalah dengan merekrut Tenaga Harian Lepas (THL) yang diperbantukan untuk mendukung penerapan *e-*

Government. Seperti penerapan aplikasi e-Kelurahan ditingkat kelurahan. Pada masing-masing kelurahan terdapat operator e-Kelurahan yang statusnya merupakan THL untuk membantu penerapan e-Kelurahan. Namun demikian, kedepannya tetap dibutuhkan orang-orang yang ahli di bidang teknologi informasi dan komunikasi agar pelaksanaan *e-government* sesuai dengan target, karena pada dasarnya kebutuhan terkait pelayanan terus meningkat seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era revolusi industri 4.0 hal ini berbanding lurus dengan kebutuhan terkait SDM yang berkualitas dan paham terhadap IT juga meningkat.

Pemerintah Kota Padang terus berusaha meningkatkan kuantitas dan kualitas infrastruktur teknologi informasi yang merupakan salah satu sumber daya dalam menerapkan *e-Government*. Pengadaan dan pengelolaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi dikelola oleh satu pihak saja yaitu Dinas Kominfo Kota Padang melalui bidang *e-government* agar lebih efisien dan efektif dalam hal anggaran. Salah satu upaya yang dilakukan adalah peningkatan layanan infrastruktur TIK untuk semua OPD, kecamatan dan kelurahan dan puskesmas dan Pelayanan akses internet, website, domain, dan pengalokasian bandwidth yang dibuktikan dengan adanya fasilitas wifi gratis dari Pemerintah Kota Padang untuk masing-masing instansi. Penyediaan jaringan telekomunikasi ini dilakukan melalui kerjasama antara Pemerintah Kota Padang dengan pihak ketiga yakni PT PT. Indonesia Comnet Plus (Icon+) Kantor Perwakilan Sumatera Barat. Berikut merupakan data analisis kesiapan infrastruktur pemerintah Kota Padang dalam membangun *e-Government*:

Tabel 3 Analisis Kesiapan Infrastruktur TI Pemerintah Kota Padang

No	Komponen	Nilai/Kondisi	Interpretasi		
			baik	sedang	buruk
1	Persentase luas area jaringan 4G atau 3G	>90%	✓		
2	Tersedianya jaringan broadband access untuk masyarakat	Tersedia	✓		
3	Jumlah lokasi wireless untuk publik	20-40	✓		
4	Persentase rumah tangga terlayani listrik	>95%	✓		
5	Jumlah kejadian pemadaman listrik setiap bulan (dalam jam)	<2 jam	✓		
6	Jumlah sekolah yg memiliki akses internet	±25%	✓		
7	Jumlah rumah sakit yang menggunakan sistem layanan elektronik/online	±25%	✓		

Sumber Masterplan Smart City Kota Padang Tahun 2018-2023

Fasilitas jaringan internet seperti pada tabel diatas data menunjang penerapan e-Government seperti layanan public online ditengah-tengah instansi dan masyarakat. Karena tidak ada kesenjangan antar instansi dalam hal ini. Namun jika dilihat dari sistem informasi atau aplikasi, server, jaringan yang saat ini dibangun Pemerintah Kota Padang sebagaimana pada tabel 1 dan tabel 3 diatas belum disertai dengan *security sistem*

yang handal. Selain itu server terkadang masih ada bermasalah sehingga terjadi gangguan seperti eror pada aplikasi layanan publik *e-Government*. Namun hal ini ditanggapi langsung oleh Dinas Kota Padang, beberapa upaya percepatan yang dilakukan adalah dengan membuat *whatsapp grup* dengan instansi yang menggunakan aplikasi *e-Government* seperti kelurahan se-Kota Padang dan melakukan observasi ke instansi-instansi yang bermasalah.

Salah satu penyebab kurangnya infrastruktur aplikasi baik dari segi pengembangan kemandirian maupun *up to date* nya adalah anggaran yang terbatas dalam mengembangkan aplikasi. Hal ini terjadi karena biaya yang dibutuhkan untuk satu aplikasi tidak sedikit. Anggaran pengembangan *e-government* di Kota Padang berpusat pengelolaannya di satu pihak, hal ini karena terkait infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi *e-government* juga satu pusat yaitu di Dinas Kominfo Kota Padang pada bidang *e-Government*. Dalam mengembangkan aplikasi Dinas Kominfo bekerja sama dengan tenaga ahli (*programmer*) yang dibayar Rp.500.000-, per hari per orangnya, untuk perbaikan satu aplikasi membutuhkan waktu 1 hingga 2 bulan. Sedangkan aplikasi yang akan dikembangkan tidak hanya satu saja namun ada aplikasi lain. Oleh karena itu, anggaran menjadi salah satu hambatan dalam pengembangan *e-Kelurahan* tidak bisa dilakukan dengan cepat. Dalam hal ini maka dibutuhkan komitmen Pemerintah Kota Padang dalam hal finansial untuk mendukung *e-Government*, anggaran dalam pencapaian prioritas *e-Government* perlu disusun secara maksimal agar mencapai target yang diinginkan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa pada elemen *capacity* masih terdapat banyak kekurangan dan menjadi catatan penting bagi Pemerintah Kota Padang dalam mensukseskan pengembangan *e-Government*. Sumber Daya Manusia perlu ditingkatkan terutama yang memiliki skill khusus dibidang teknologi informasi dan komunikasi. Infrastruktur teknologi informasi secara kuantitas sudah memadai, namun secara kualitas masih perlu ditingkatkan terutama keamanan server dan peningkatan pengembangan aplikasi layanan publik agar lebih *up to date*. Hal ini tentu saja harus diiringi dengan komitmen pemerintah Kota Padang dalam penyediaan anggaran yang memadai agar semua proses dapat berjalan dengan maksimal.

3. *Value*

Value berkaitan dengan manfaat yang dirasakan akibat dari pengembangan *e-government* di suatu daerah. Adanya *value* dari pengembangan *e-Government* dapat dilihat dari dua indikator yaitu manfaat yang dirasakan oleh pemerintah sebagai aktor penyelenggara dan sekaligus pengguna pengembangan *e-Government*. Bagi pemerintah, *e-Government* diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja serta meningkatkan kerjasama maupun interaktivitas pemerintah. Sedangkan bagi masyarakat, diharapkan memberikan manfaat berupa kemudahan dalam layanan. Maka penerepan *e-Government* seharusnya dapat memecahkan persoalan layanan dan memberikan manfaat yang luas seperti yang dijanjikan.

Tantangan Pemerintah Kota Padang sebelum adanya layanan publik berbasis digital adalah belum optimalnya pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam hal ini

masih banyak dijumpai ketidakpuasan masyarakat penerima layanan. Umumnya, keluhan masyarakat bersumber pada mekanisme layanan yang cenderung berbelit-belit, serta lamanya waktu pelayanan. Untuk mengurus dokumen kependudukan maupun perizinan, masyarakat harus datang langsung ke kantor instansi terkait, harus antri terlebih dahulu dan menunggu sampai dokumen tersebut selesai. Kadangkala masyarakat harus bolak-bolak jika ada persyaratan yang tidak lengkap atau jika dokumen belum ditandatangani karena kepala dinas tidak berada ditempat. Hal ini yang menjadi momok bagi masyarakat saat berurusan dengan pemerintah dan menunculkan stigma-stigma negatif seperti layanan yang kaku, lama dan berbelit-belit.

Menjawab tantangan diatas, Pemerintah Kota Padang mulai memadukan layanan publik dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang menghasilkan berbagai inovasi layanan publik berbasis digital. Layanan publik berbasis digital baik itu dalam bentuk aplikasi maupun *website* digunakan sebagai sarana dalam menyelenggarakan layanan publik. Sehingga layanan yang sebelumnya dilakukan secara manual digantikan dengan layanan online yang lebih efisien dan efektif. Karena layanan online dapat secara efektif memangkas antrian, bahkan pada layanan Dukcapil Kota Padang saat ini masyarakat dapat mencetak sendiri dokumen kependudukan secara online dari rumah. Hal ini memberikan manfaat kepada masyarakat berupa layanan lebih mudah, menghemat waktu dan biaya. Adapun manfaat lainnya yang dirasakan oleh pemerintah dan masyarakat Kota Padang adalah sebagai berikut:

- a) Adanya layanan akses internet di 54 OPD, 23 Puskemas dan 104 kelurahan di Kota Padang memberikan manfaat bagi instansi tersebut dalam memberikan layanan online kepada masyarakat, meskipun masih ada gangguan di beberapa OPD yang disebabkan karena perangkat yang digunakan belum kompatibel sehingga mengganggu kelancaran jaringan
- b) Layanan informasi seperti JDIIH, *website* resmi masing-masing OPD memberikan manfaat bagi pemerintah dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Begitupun dengan masyarakat, dapat mengakses dengan mudah informasi dan dokumentasi produk hukum Pemerintah Kota Padang secara mudah
- c) Adanya layanan yang bersifat *transact*, seperti penerbitan KTP secara *online* melalui *website* dukcapil Kota Padang, penerbitan dokumen secara online melalui aplikasi e-Kelurahan memberikan kemudahan kepada pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat secara lebih mudah dan tepat. Begitupun dengan masyarakat dapat mengakses layanan dengan mudah kapan dan dimana saja.
- d) Layanan *online* dapat meningkatkan produktifitas layanan, meningkatkan transparansi, dan menunjang peningkatan kualitas SDM karena dengan diterapkan e-Government menuntut ASN untuk lebih mahir teknologi

Berdasarkan pemaparan diatas, disimpulkan bahwa pengembangan *e-Government* di Kota Padang memberikan manfaat bagi pemerintah maupun bagi masyarakat jika dimanfaatkan sesuai dengan fungsinya. Bagi pemerintah layanan e-Government dapat mewujudkan efektifitas dan efisiensi kerja. Sedangkan bagi masyarakat, layanan publik berbasis digital memberikan kemudahan dan sebagai upaya

perwujudan pelayanan yang cepat dan tanggap. Dengan demikian, tercapailah pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat. Kedepannya diperlukan beberapa penyempurnaan dan pengembangan-pengembangan terbaru terkait layanan yang ada sehingga ketercapaian manfaat dari pengembangan *e-government* dapat dirasakan sangat maksimal oleh masyarakat Kota Padang.

D. KESIMPULAN

Pengembangan *e-Government* oleh Pemerintah Kota Padang dilakukan melalui Dinas Kominfo Kota Padang, upaya percepatan sudah dilakukan sejak tahun 2018 hingga saat ini. Berdasarkan hasil analisis menggunakan tiga elemen sukses pengembangan *e-government* dari *Harvard JFK School of Government* yaitu *support*, *capacity*, dan *value*, belum semua elemen dapat terpenuhi. Pada elemen *support*, pemerintah Kota Padang menunjukkan komitmen pengembangan melalui produk hukum baik itu perda dan visi misi serta perencanaan pengembangan yang berlanjutan melalui masterplan smart city Kota Padang. Elemen *capacity* masih terdapat kekurangan diantaranya infrastruktur keamanan aplikasi dan server yang belum memadai, SDM yang masih kurang serta keterbatasan dalam hal anggaran yang menghambat proses pengembangan aplikasi maupun website *e-Government*. Pada elemen *value* sudah terpenuhi dengan baik karena memberikan manfaat baik bagi pemerintah maupun masyarakat Kota Padang.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat elemen yang masih kurang dalam penerapan *e-Government* di Kota Padang, terutama dalam hal sumber daya manusia dan sumber daya finansial. Maka saran perbaikan dari penelitian ini adalah perlu dibutuhkan penambahan orang-orang yang ahli di bidang teknologi informasi dan komunikasi agar pelaksanaan *e-government* sesuai dengan target serta bagi pegawai yang sudah ada diperlukan peningkatan kualitas atau skill dalam hal IT SDM terutama yang mengelola pengembangan *e-Government* atau yang terlibat langsung dalam menggunakan *e-Government* agar layanan yang diciptakan dapat dimanfaatkan sesuai fungsinya. Diperlukan juga pengadaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi terutama yang berkaitan dengan keamanan server agar lebih terjaga karena berhubungan dengan dokumen pemerintah maupun data-data masyarakat yang wajib dilindungi. Dan dibutuhkan peningkatan sumber daya finansial yang memadai dan dukungan yang besar Pemerintah Kota Padang melalui APBD agar aplikasi *e-Government* dapat dikembangkan sebagaimana mestinya.

REFERENSI

- Afrizal. *Metode Penelitian kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Depok: Raja Grafindo Persada, 2014.
- Indrajit, Richardus Eko. *Konsep dan Strategi Electronic Government*. 2016.

- Kumorotomo, Wahyudi. *Kegagalan Penerapan E-Government Dan Kegiatan Tidak Produktif Dengan Internet*. 2019. <http://www.kumoro.staff.ugm.ac.id> (accessed Mei 15, 2023).
- Leonidas, Anthopolous G. *Government eStrategic Planning and Management*. New York: Springer, 2014.
- Meuthia, Reno Fithri, Ferdawati, and Gustati. "User Experience Analysis in E-Kelurahan Applications Using the Ux Honeycomb Model." *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis*, 2021: 342-351.
- Putera, Roni Ekha. "E-Government dan Reformasi Birokrasi dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah." *Jurnal Demokrasi*, 2009.
- Kusnadi. *Sepanjang 2022, Pemko Padang terima 29 Penghargaan*. Maret 13, 2023. infopublik.id (accessed Mei 21, 2023).
- Rusnita, Widya Cancer. "Efektivitas Penerapan Program E-Kelurahan Di Kota Padang." *Thesis, Andalas University*, 2022.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Tryanti, Witya, and Aldri Frinaldi. "Efektivitas Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang." *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 2019: Vol. 1 No. 3.
- Yunita, Novi Prisma, and Rudi Dwi Aprianto. "Kondisi Terkini Perkembangan Pelaksanaan E-Government di Indonesia." *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi*. 2018. 329-336.