

E-Government Sebagai Basis Program *Smart City* di Kota Bengkulu

Meris Manalu¹⁾; Desita Rahayu²⁾; Novi Rahayu³⁾

¹⁾²⁾³⁾ Program of Public Administration Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi

¹⁾²⁾³⁾ Department of Administration Publik, STIA Bengkulu

Email: ¹⁾ merismanalu93@gmail.com; ²⁾ desitanashattar@gmail.com; ³⁾ novirahayu1980@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [07 Desember 2023]

Revised [22 Desember 2023]

Accepted [29 Januari 2024]

KEYWORDS

E-government, Smart city

This is an open access
article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)
license



ABSTRAK

Teknologi informasi dan komunikasi telah berkembang pesat. Perkembangan inilah yang melatarbelakangi pemerintah menerapkan *E-Government* dalam optimalisasi pelayanan publik. *E-government* dalam tata kelola Pemerintahan, telah bertransformasi menjadi konsep atau rancangan *smart city*. Walaupun pemerintah memiliki niat baik untuk memberikan pelayanan yang modern dengan memanfaatkan teknologi informasi yang lancar, namun belum semua kota siap untuk menjalankannya. Hal inilah yang melatarbelakangi penelitian ini, peneliti berupaya mengidentifikasi penerapan *e-government* sebagai basis implementasi program *smart city* di kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun hasil dari penelitian penerapan *e-government* sebagai basis dalam implementasi program *smart city* sejauh ini sudah berjalan, hal ini ditandai dengan berbagai aplikasi maupun layanan yang telah ada seperti pada penerapan *Government to Citizens (G2C)* berupa layanan SLawe (Sistem Layanan Administrasi Warga Elektrik di Pemerintah Kota Bengkulu), *Government to Business (G2B)* berupa layanan SIPANSE (Sistem Pelayanan Perizinan Secara Elektronik), *Government to Government (G2G)* diprogramkan dalam bentuk integrasi data SPCP dan *Government to Employess (G2E)* berupa layanan E-absen guna untuk mendata kehadiran pegawai secara elektronik.

ABSTRACT

Information and communication technology has developed rapidly. This development is the background for the government to implement *E-Government* in optimizing public services. *E-government* in government governance has been transformed into a smart city concept or design. Even though the government has good intentions to provide modern services by utilizing seamless information technology, not all cities are ready to implement it. This is the background to this research, researchers are trying to identify the application of *e-government* as a basis for implementing the smart city program in the city of Bengkulu. This study used qualitative research methods. Data collection techniques through observation, interviews and documentation. The results of research on the application of *e-government* as a basis for the implementation of the smart city program so far have been running, this is indicated by various existing applications and services such as the implementation of *Government to Citizens (G2C)* in the form of the SLawe service (Electric Citizen Administration Service System in Bengkulu City Government), *Government to Business (G2B)* in the form of SIPANSE (Electronic Licensing Service System) services, *Government to Government (G2G)* programmed in the form of SPCP data

integration and Government to Employess (G2E) in the form of E-absence services to record attendance employees electronically..

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini, telah memberikan sebuah pola pikir dan gaya hidup yang menuntut masyarakat untuk mengikutsertakan digitalisasi pada kehidupan sehari – hari. Masyarakat yang demikian merupakan masyarakat era 5.0, kelompok ini dibutuhkan dalam implementasi program *smart city* (Kasinathan et al., 2022). Sebelum adanya program *smart city*, pemerintah telah lebih dahulu berupaya bertransformasi menjadi *e-government* dalam memenuhi kebutuhan pelayanan yang berkualitas. Media elektronik memang terbukti mempengaruhi kualitas pelayan (Lien et al., 2011).

E-Government merupakan sebuah cara bagi pemerintahan untuk menggunakan sebuah teknologi baru dalam melayani masyarakat dan juga untuk meningkatkan kualitas serta memberikan peluang partisipasi dalam proses dan institusi birokrasi pemerintah. *E-government* merupakan basis dalam *smart city*, dimana pelayanan publik tidak hanya menggunakan media elektronik saja tapi pelayanan tersebut terintegrasi dengan memanfaatkan teknologi informatika dan komunikasi (TIK) sehingga menghasilkan pelayanan yang cepat dan efisien sesuai dengan tuntutan era disrupsi (Mindarti, 2022). Pemerintah yang cerdas yang dibutuhkan saat ini (Redjo, 2019).

Smart City adalah suatu konsep pengembangan dan pengelolaan kota dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk memonitor dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada di kota lebih efektif dan efisien untuk memaksimalkan pelayanan kepada warganya serta mendukung pembangunan yang berkelanjutan. Pembangunan *smart city* tidak sekedar mengedepankan efisiensi dan birokrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) namun juga membangun masyarakat dengan menjadikan infrastruktur dan sarana TIK sebagai faktor pendukung atau enabler.(Jusman, 2017).

Penelitian tentang pemerintah elektronik dan konsep *smart city* di kota Bandung telah dilakukan tapi dengan pendekatan yuridis normatif (Nurzaman et al., 2023). Ada pula penelitian tentang *smart city* dengan lokus DKI Jakarta yang sudah memiliki basis pelayanan elektronik yang baik (Firmansyah, 2019). Program pelayanan terintegrasi berbasis TIK tidak hanya dilaksanakan untuk kota tapi juga desa, bahkan penelitian tentang *smart village* pun telah banya dilakukan (Herdiana, 2019), (Premana et al., 2022), (Martadala et al., 2021), (Rahayu, Supawanhar, et al., 2023), (Rahayu, Agus, et al., 2023). Sedangkan fokus penelitian ini adalah penerapan *e-government* sebagai basis *smart city* dengan lokus kota Bengkulu.

Pemerintah Kota Bengkulu merupakan salah satu pemerintahan yang mendukung pelaksanaan *e-government*, Salah satu OPD yang telah merancang pemerintahan berbasis *e-government* adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bengkulu. Penerapan *smart city* tidak terlepas dari cita-cita untuk mewujudkan sebagai kota dunia. Hal ini dapat dicapai ketika transparansi kebijakan pemerintah dapat diakses oleh masyarakat hingga berbagai masalah sosial dapat diatasi. Oleh karena itu, penerapan *smart city* di Kota Bengkulu perlu kerja sama yang baik antara pemerintah, masyarakat maupun pengusaha sebagai pihak perencana, penggerak dan pelaksana konsep *smart city* . Hal tersebut bertujuan agar *smart city* di Kota Bengkulu dapat dirasakan manfaatnya secara permanen, bukan hanya dalam rentang waktu lima tahun, namun juga di masa yang akan datang.

LANDASAN TEORI

Pengertian E-Government

Briyant yang diadopsi oleh Griffin et al. (2007) mendefinisikan konsep *e-government* sebagai sebuah label modern yang diberikan ke berbagai kegiatan, inisiatif, program, platform yang dilakukan pemerintah, antar maupun intra pemerintah. Indarjit dalam (Naskah Akademik Dan Rancangan Peraturan Daerah Tentang Pengelolaan E-Government Di Provinsi Sumatera Barat, 2017) mendefinisikan konsep *e-government* sebagai penggunaan teknologi informasi dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada warga oleh pemerintah.

E-Government merupakan suatu mekanisme baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan), jadi ada implementasi dari teknologi informasi, dengan bertujuan untuk memperbaiki mutu pelayanan publik. Dengan kata lain, *e-government* merupakan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas dari layanan publik secara efisien, efektif, dan interaktif.

Adapun arah dan tujuan yang ingin dicapai melalui aplikasi *e-government* adalah sebagai berikut:

- a. Tersedianya sistem jaringan berbasis teknologi internet yang dapat menghubungkan antar instansi pemerintah, pemerintah dengan sektor swasta dan masyarakat serta menghubungkan antar pemerintah dengan masyarakat global yang memungkinkan mekanisme komunikasi dua arah dalam rangka peningkatan koordinasi, pemberdayaan dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan
- b. Terselenggaranya aplikasi sistem informasi atau sistem pengolahan data yang terpadu guna mendukung penyebaran informasi sesuai dengan asas transparansi dan akuntabilitas publik.
- c. Terselenggaranya otomatisasi pekerjaan kantor dan aplikasi pelayanan publik yang mampu memberi kemudahan akses bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Penerapan *e-government* sebetulnya memperkecil intensitas interaksi antara masyarakat dan pelayan publik sehingga diharapkan akan dapat mengurangi potensi *moral hazard* (Mariano, 2019). Pendapat ini juga sejalan dengan pendapat Dwiyanto (2013) yang mengatakan bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi merupakan upaya meningkatkan kepercayaan publik terhadap citra buruk birokrasi yang harus dihadapi masyarakat dalam rangka mengakses pelayanan publik. Penggunaan TIK yang berkembang seiring dengan transformasi digital pun merupakan upaya memperbaiki kinerja pelayanan publik (Mindarti, 2022).

Penerapan *e-government* berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, tuntutan perubahan No 18 Strategi 6 melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur.

Setiap perubahan berpotensi menimbulkan ketidakpastian, oleh karena itu pengembangan *e-government* perlu direncanakan dan dilaksanakan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan sasaran yang terukur, sehingga dapat dipahami dan diikuti semua pihak. Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan *e-government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan sebagai berikut :

1. Tingkat pertama adalah tahap Persiapan
 - a. Pembuatan situs informasi di setiap lembaga.
 - b. Penyiapan SDM.
 - c. Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana *Multipurpose community center*, warnet, SME-Center, dll.
 - d. Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.
2. Tingkat kedua adalah tahap Pematangan
 - a. Perubahan situs informasi publik interaktif.
 - b. Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.
3. Tingkat ketiga adalah tahap Pemantapan
 - a. Pembuatan situs transaksi pelayanan publik.

- b. Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.
- 4. Tingkat 4 : Pemanfaatan
 - a. Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B, dan G2C yang terintegrasi.

Penerapan konsep *e-government* memiliki model yang dinilai strategis. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintahan menerapkan model relasi *e-government* dalam setiap aktivitas pemerintahannya karena selain strategis juga banyak tujuan yang memang ingin dicapai melalui penerapan dari model penyampaian *e-government*. (Indrajit 2006) mengatakan bahwa ada empat model relasi penyampaian dari *e-government*, yaitu :

1. *Government to Citizens (G2C)*
2. *Government to Business (G2B)*
3. *Government to Governments (G2G)*
4. *Government to Employees (G2E)*

Dalam pengembangan *e-government* untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh (Indrajit, 2004), yaitu:

1. *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*. maka jelas dukungan implementasi program *e-government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi sebelum merambat ke level - level di bawahnya 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:
 - a. adanya kesepakatan *e-government* sebagai salah satu kerangka kunci sukses negara dalam mewujudkan visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci - kunci sukses lain diperlakukan.
 - b. pengalokasian berbagai sumber daya mulai dari manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.
 - c. pembangunan berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government* (seperti adanya Undang - Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas.
 - d. Sosialisasi 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.
2. *Capacity* (Kapasitas), berkaitan dengan elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan "impian" *e-government* terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:
 - a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
 - b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-government*.
 - c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.
3. *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 ada gunanya 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 (*demand side*).

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

value (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat akan berdampak mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep *e-governmen*.

Konsep *Smart City*

Seusai pemerintah mengetahui dan menerapkan *e-government* pada tata kelola pemerintahan, yang kemudian mulai di kembangkan konsep mengenai konsep atau rancangan *smart city*. *Smart City* merupakan suatu konsep pengembangan, penerapan, dan implementasi teknologi yang diterapkan pada suatu daerah sebagai sebuah interaksi yang kompleks di antara berbagai sistem yang ada didalamnya.

Tujuan dari pendekatan *smart city* untuk mencapai informasi dan pengelolaan kota yang terintegrasi. Integrasi ini dapat melalui manajemen jaringan digital geografi perkotaan, sumber daya, ekonomi, lingkungan, sosial dan lainnya (Rauf 2016) sedangkan Hao, Lei dan Yan (2012) menyebutkan terdapat beberapa karakteristik yang menjadi ciri-ciri *smart city*, yaitu:

- Interkoneksi antara bagian perkotaan, *smart city* menggabungkan antara *communication network*, internet, sensor dan *recognition* untuk membantu komunikasi antar orang, dengan demikian interkoneksi antara bagian perkotaan akan terwujud.
- Integrasi sistem informasi perkotaan, hal yang berkaitan dengan internet dan *cloud computing* akan digunakan dalam setiap bidang bisnis dan mengintegrasikan sistem aplikasi, data dan internet menjadi unsur-unsur inti yang mendukung operasi perkotaan dan manajemen.
- Manajemen perkotaan dan kerjasama layanan, interkoneksi komponen perkotaan dan dukungan sistem aplikasi manajemen perkotaan serta layanan dengan koordinasi sistem kritikan perkotaan dan peserta untuk membuat menjalankan perkotaan terbaik
- Aplikasi ICT (*Information and Communication Technology*) terbaru, *smart city* teori manajemen kota modern sebagai panduan yang menekankan penerapan teknologi informasi canggih ke manajemen perkotaan dan pelayanan, sehingga memotivasi pemerintah, perusahaan dan orang-orang untuk membuat inovasi, gerakan pembangunan perkotaan.

Menurut Pratama (2014), terdapat enam indikator *smart city*, yaitu sebagai berikut :

1. *Smart Economy*
2. *Smart people*
3. *Smart governance*
4. *Smart Mobility*
5. *Smart Environment*
6. *Smart Living*

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Kualitatif merupakan paradigma yang dipilih peneliti agar dapat menggambarkan secara detail terkait masalah yang diamati langsung di lapangan (Creswell, 2014). Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Dimana mengungkapkan suatu masalah atau keadaan yang bersifat memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan dari objek yang diteliti. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu terdiri dari tiga langkah kegiatan yang dapat dilakukan ulang bila masih membutuhkan data atau yang disebut analisa interaktif (Miles, M. B., & Huberman, 1994). Langkah anilisa setelah data dikumpulkan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan

Fokus pada penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penerapan *e-government* dalam sebagai basis *smart city* di Kota Bengkulu. Menurut sugiyono (2022) instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipilih & digunakan oleh peneliti dalam melakukan kegiatannya untuk mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis & dipermudah olehnya. Jadi instrumen penelitian adalah alat bantu untuk mempermudah proses pengumpulan data. Instrumen dalam penelitian ini adalah peneliti, peneliti akan mengamati penelitian ini dengan melihat aspek-aspek seperti berikut ini :

1. *Government to Citizens (G2C)*

2. *Government to Business (G2B)*
3. *Government to Governments (G2G)*
4. *Government to Employees (G2E)*

Triangulasi Menurut (Moelong, 2017), triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Moelong (2017) membedakan empat macam triangulasi sebagai berikut :

1. Triangulasi sumber (data), Triangulasi ini membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda dalam metode kualitatif.
2. Triangulasi metode, Triangulasi ini menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda..
3. Triangulasi penyelidikan, Triangulasi ini dengan jalan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data.
4. Triangulasi Teori, Triangulasi ini berdasarkan anggapan bahwa fakta tertentu tidak dapat diperiksa derajat kepercayaan dengan satu atau lebih teori tetapi hal itu dapat dilakukan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan informan yang telah dilakukan, maka diambil deskripsi umum tentang Penerapan *E-government* dalam implementasi program *smart city* di Kota Bengkulu. Kemudian peneliti akan memfokuskan pembahasan sesuai dengan teori Indrajit 2006 dimana mengaktualisasikan penerapan *E-government* dengan empat model relasi penyampaian dari *E-government* yaitu : *Government to Citizens (G2C)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Governments (G2G)*, dan *Government to Employees (G2E)*. Serta ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh dalam pengembangan konsep-konsep digitalisasi dalam sektor publik yaitu : *Support*, *Capacity* dan *Value*, Demi mewujudkan *Smart City* di Kota Bengkulu.

E-government merupakan langkah awal dalam menuju *smart city*. Namun, untuk mencapai *smart city* tidak hanya dilihat dari ada atau tidak, diterapkannya atau tidak *e-government* dalam suatu daerah. Ada banyak hal yang harus diperhatikan dan dipersiapkan, bukan hanya memerlukan biaya yang cukup besar, ketersediaan infrastruktur dan sumber daya, tetapi juga meliputi kesiapan dan kerjasama yang baik. Berbagai layanan memang telah disediakan oleh Pemerintah Kota Bengkulu guna mewujudkan Kota Bengkulu sebagai *smart city*. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Ibu A.U Pelaksana Program *Smart City*.

“Menurut saya *e-government* ini adalah salah satu dari penunjang terlaksananya kota cerdas. Tapi secara umum dimasyarakat mungkin masih banyak yang belum mengerti mengenai *e-government* ini, karena kebanyakan masyarakat masih bertanya saya butuh layanan ini, layanan ini dimana saya bisa mengaksesnya. Jadi tentu kedepannya saya berharap *e-government* ini bisa lebih dimaksimalkan guna mewujudkan *smart city* di Kota Bengkulu”. (Hasil wawancara dengan Ibu A.U Pelaksana Program *Smart City* pada tanggal 04 september 2023, pukul 10:30 WIB di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika).

Pandangan yang kurang lebih sama disampaikan oleh Kepala Bidang Penyelegaraan *E-government* Ibu H.L mengenai peranan *e-government* dalam mewujudkan *smart city* :

“Jadi *e-government* bagian kecil dari *smart city* dimana nanti *e-government* harus mampu mendorong sektor bisnis dan masyarakat ikut berperan serta dalam mewujudkan kota cerdas untuk Kota Bengkulu ini.(Hasil wawancara dengan Ibu H.L Kepala Bidang Penyelenggaraan *E-Government* pada tanggal 04 september 2023, pukul 13:25 WIB di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bengkulu).

Penerapan konsep *e-government* memiliki model yang dinilai strategis. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintahan menerapkan model relasi *e-government* dalam setiap aktivitas pemerintahannya, karena selain strategis juga banyak tujuan yang memang ingin dicapai melalui penerapan dari model

90 | Meris Manalu, Desita Rahayu, Novi Rahayu ; *E-Government* Sebagai Basis Program *Smart City* di Kota Bengkulu

penyampaian *e-government*. Hal ini relevan dengan dengan apa yang diungkapkan Kepala Bidang Penyelenggaraan *E-government* Ibu H.L di Dinas Komunikasi dan Informatika.

“Penerapan *E-government* di Dinas Komunikasi dan Informatika saat ini telah dilaksanakan dan telah ada beberapa model *E-government* yang diprogramkan untuk memberikan publik *service* yang baik bagi masyarakat dan sektor publik.” (Hasil Wawancara dengan Ibu H.L, Kepala bidang Penyelenggaraan *E-government* pada tanggal 05 September 2023, pukul 11:20 WIB di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika).

Dalam penyampaian ini, kita dapat mengetahui bahwa *e-government* hadir guna memberikan akses dan pelayanan yang baik bagi masyarakat di Kota Bengkulu.

Pembahasan

E-government sejatinya dibedakan menjadi empat model relasi penyampaian dari *e-government*, yaitu :

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. 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.

Penerapan Government to Citizens (G2C) telah dilaksanakan dengan pelayanan berupa program SLAWE (Sistem Layanan Administrasi Warga Elektrik di Pemerintah Kota Bengkulu) dimana dengan adanya program ini lebih memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan dan dapat mempercepat sekaligus mempermudah pelayanan.

Aplikasi SLAWE adalah Sistem Layanan Administrasi Warga Elektrik di Pemerintah Kota Bengkulu, produk Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bengkulu yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai sistem layanan administrasi warga elektrik di Pemerintah Kota Bengkulu yang terdiri dari 9 layanan diantaranya :

1. *Kartu Tanda Penduduk*
2. *Kartu Identitas Anak*
3. *Sinkronasi Data Online*
4. *Suket Perekaman*
5. *Kutipan Akta Kelahiran*
6. *Kutipan Akta kematian*
7. *Kartu Keluarga*
8. *Surat Pindah*
9. *Mobil Dukling*

Gambar 1: Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik



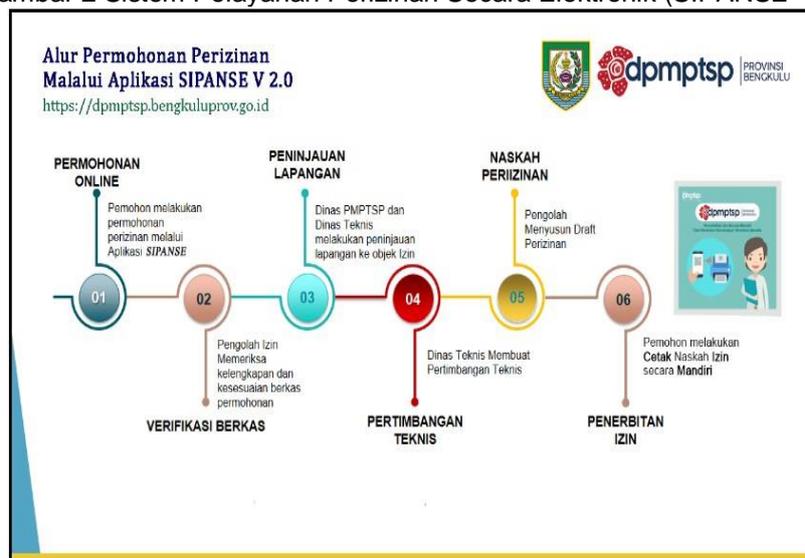
Sumber : <https://kominfo.bengkulukota.go.id>

2. Government to Business (G2B)

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah pembentukan sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dan menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

Penerapan *Government to Citizens (G2C)* telah dilaksanakan dengan pelayanan berupa program SIPANSE (Sistem pelayanan perizinan secara elektronik) adalah layanan yang akan mempermudah masyarakat (kalangan bisnis) mengakses layanan pengurusan perizinan usaha.

Gambar 2 Sistem Pelayanan Perizinan Secara Elektronik (SIPANSE)



Sumber : www.dpmptsp.bengkuluprov.co.id

3. Government to Governments (G2G)

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara - negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari kehari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar 92 | Meris Manalu, Desita Rahayu, Novi Rahayu ; *E-Government* Sebagai Basis Program *Smart City* di Kota Bengkulu

satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama entiti - entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain - lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses - proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya dan lain sebagainya. Layanan *government to government* (G2G) saat ini telah diprogramkan dalam bentuk integrasi data SPCP

4. *Government to Employees (G2E)*

E-government juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat atau publik, misal sistem pengembangan karir pegawai pemerintah yang selain bertujuan untuk menyakinkan adanya perbaikan kualitas sumber daya manusia, diperlukan juga sebagai penunjang proses mutasi, rotasi, demosi dan promosi seluruh karyawan pemerintahan. Penggunaan *E-government* bagi pekerja atau karyawan itu ada E-absen guna untuk mendata kehadiran pegawai secara elektronik.

Hasil dari penelitian penerapan *E-government* Menuju *Smart City* di Kota Bengkulu sejauh ini sudah berjalan . Hal ini ditandai dengan berbagai aplikasi maupun layanan yang telah ada seperti pada penerapan *E-government to Citizens (G2C)* berupa layanan SLAWE (Sistem Layanan Administrasi Warga Elektrik di Pemerintah Kota Bengkulu, *Government to Business* berupa layanan SIPANSE (Sistem Pelayanan Perizinan Secara Elektronik), *Government to Government (G2G)* berupa integrasi data SPCP dan *Government to Employess (G2E)* berupa layanan E-absen guna untuk mendata kehadiran pegawai secara elektronik.

Dalam pengembangan *E-Government* untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh- sungguh (Indrajit, 2004), yaitu:

1. 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*. Dalam hal ini Kepala Seksi Layanan *E-government* Bapak D.P mengatakan sebagai berikut.

“Dukungan dari berbagai pihak sudah cukup baik namun tetap harus berkesinambungan juga komitmen dari berbagai pihak termasuk pemerintah, sektor swasta dan masyarakat”. (Hasil Wawancara dengan Bapak D.P, Kepala Seksi Layanan *E-government* pada tanggal 11 September 2023, pukul 10:00 WIB di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika).

2. Capacity (Kapasitas), yang dimaksud dengan elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian” *e-government* terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagi inisiatif *e-government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial. “Untuk Sumber daya finansial tentunya sudah ada dipersiapkan untuk penerapan *e-government* ini dikarenakan dibutuhkan teknologi untuk pengembangan *E-government* agar dapat berjalan dengan maksimal ”(Hasil Wawancara dengan Bapak D.P, Kepala Seksi Layanan *E-government* pada tanggal 11 September 2023, pukul 11.00 WIB di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika)

- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-government*. Kepala Seksi Layanan *E-government* Bapak D.P mengatakan sebagai berikut.

“Ketersediaan infrastruktur teknologi dalam penerapan *e-government* masih sangat kurang namun upaya untuk terus -menerus meningkatkan infrastruktur teknologi masih terus diupayakan untuk berhasil penerapan *E- government* ini”. (Hasil Wawancara dengan

Bapak D.P, Kepala Seksi Layanan *E-government* pada tanggal 11 September 2023, pukul 11.20 WIB di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bengkulu).

- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan. Kepala Seksi Layanan *E-government* Bapak D.P mengatakan sebagai berikut.

“Kalau dalam sumber daya manusianya saat ini masih kurang dikarenakan setiap orang memiliki keterbatasan pemahaman dan pengetahuan yang berbeda-beda mengenai cara penggunaan *e-government* ini”. (Hasil Wawancara dengan Bapak D.P, Kepala Seksi Layanan *E-government* pada tanggal 11 September 2023, pukul 11:30 WIB di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bengkulu)

3. *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 ada gunanya 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 (*demand side*). Dalam hal ini Kepala Seksi Layanan *E-government* Bapak D.P mengatakan sebagai berikut.

“Penerapan *E-government* memiliki banyak manfaat, bagi pemerintah maupun masyarakat. Adapun manfaatnya untuk peningkatan efisiensi, dengan hadirnya *e-government* dapat menghemat waktu dalam proses pengurusan segala hal yang dulunya proses secara manual namun kini telah dapat dilakukan secara online. (Hasil Wawancara dengan Bapak D.P, Kepala Seksi Layanan *E-government* pada tanggal 12 September 2023, pukul 10:00 WIB di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan dalam Penerapan *e-government* sebagai salah satu komponen utama perwujudan menuju *smart city* di Kota Bengkulu sejauh ini mulai berjalan, hal ini ditandai dengan berbagai aplikasi maupun sistem yang telah ada atau sedang di programkan pemerintah seperti :

- a. *Government to Citizens (G2C)* berupa layanan SLawe (Sistem Layanan Administrasi Warga Elektrik di Pemerintah Kota Bengkulu).
- b. *Government to Business (G2B)* berupa layanan SIPANSE (Sistem Pelayanan Perizinan Secara Elektronik).
- c. *Government to Government (G2G)* diprogramkan dalam bentuk integrasi data SPCP
- d. *Government to Employess (G2E)* berupa layanan E-absen guna untuk mendata kehadiran pegawai secara elektronik

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dibahas, maka peneliti berusaha memberi masukan guna dapat meningkatkan penerapan *E-government* agar dapat berjalan dengan baik diantaranya :

- a. Dalam pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika perlu ditingkatkan guna memberi pelayanan yang baik bagi masyarakat.
- b. Diadakannya bimbingan teknis dan juga pelatihan tentang penyelenggaraan *e-government* guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan layanan yang bersifat elektronik

DAFTAR PUSTAKA



- Creswell, J. W. (2014). Research and mixed methods approaches. In *Research in Social Science: Interdisciplinary Perspectives* (fourth, Issue September). SAGE. https://books.google.com/books/about/Research_Design.html?id=nSVxmN2KWeYC%0Afile:///E:/Documents/dosen/buku
Metodologi/[John_W._Creswell]_Research_Design_Qualitative,_Q(Bookos.org).pdf
- Dwiyanto, A. (2013). *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Gramedia Pustaka Utama.
- Firmansyah, Y. (2019). Penerapan Konsep Jakarta Smart City Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta Periode 2014-2017. *Public Administration Journal*, 3(2), 125–144.
- Griffin, D., Trevor, P., & Halpin, E. (Eds.). (2007). Developments in E-government. In *Development in e-Government*. IOS Press. <https://doi.org/10.5040/9781472560759.ch-003>
- Herdiana, D. (2019). Pengembangan Konsep Smart Village Bagi Desa-Desa di Indonesia (Developing the Smart Village Concept for Indonesian Villages). *JURNAL IPTEKKOM: Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, 21(1), 1. <https://doi.org/10.33164/iptekkom.21.1.2019.1-16>
- Kasinathan, P., Pugazhendhi, R., Elavarasan, R. M., Ramachandaramurthy, V. K., Ramanathan, V., Subramanian, S., Kumar, S., Nandhagopal, K., Raghavan, R. R. V., Rangasamy, S., Devendiran, R., & Alsharif, M. H. (2022). Realization of Sustainable Development Goals with Disruptive Technologies by Integrating Industry 5.0, Society 5.0, Smart Cities and Villages. *Sustainability (Switzerland)*, 14(22). <https://doi.org/10.3390/su142215258>
- Lien, C. H., Wen, M. J., & Wu, C. C. (2011). Investigating the relationships among E-service quality, perceived value, satisfaction, and behavioral intentions in Taiwanese online shopping. *Asia Pacific Management Review*, 16(3), 211–223.
- Mariano, S. (2019). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Martadala, D. A., Susanto, E. R., & Ahmad, I. (2021). Model Desa Cerdas Dalam Pelayanan Administrasi (Studi Kasus: Desa Kotabaru Barat Kecamatan Martapura Kabupaten Oku Timur). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTSI)*, 2(2), 40–51. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTSI>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. Thousand Oaks: Sage Publication. SAGE Publications.
- Mindarti, L. I. (2022). *Transformasi Digital dalam Mewujudkan Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik Latar Belakang*.
- Nurzaman, R. A., Rompis, A. E., Nurmalasari, E., & Zulfiani, Y. N. (2023). Implementation of E-Government on the Concept Smart City in Bandung City Government, in Public Services based on Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. *Journal of Governance Innovation*, 5(1), 175–192. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v5i1.2282>
- Premana, A., Sucipto, H., & Widiyanto, A. (2022). Pengembangan Desa Berbasis Smart Village (Studi Smart Governance pada Pelayanan Prima Desa Tegaloreja). *JILPI: Jurnal Ilmiah ...*, 1(1), 43–54. <https://journal.insankreasimedia.ac.id/index.php/JILPI>
- Rahayu, D., Agus, N. F., & Rindawati, S. (2023). Peranan Multistakeholder dalam Mewujudkan Desa Cerdas Di Desa Harapan Kabupaten Bengkulu Tengah. *Jurnal Pengabdian Pasca Unisti (JURDIANPASTI)*, 1(2), 123–138. <https://ejournal.pps-unisti.ac.id/index.php/jurdianpasti/article/view/166/142>
- Rahayu, D., Supawanhar, & Akmal, S. (2023). Optimalisasi cerdas tata kelola pariwisata berkelanjutan desa harapan. *Semarak Mengabdi*, 2(2), 45–52. <http://159.223.71.124/index.php/jsm/article/view/101/126>
- Redjo, S. I. (2019). PEMERINTAHAN YANG CERDAS YANG DIBUTUHKAN DALAM REVOLUSI INDUSTRI 4.0. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, IX(1), 1–7. <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/jipsi/article/view/2291>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Manajemen* (Setiyawarmi (Ed.); 2nd ed.). Alfabeta.
- (2017) Naskah Akademik dan Rancangan Peraturan Daerah tentang Pengelolaan E-Government di Provinsi Sumatera Barat, Pemerintah Provinsi Sumatera Barat 91.

