

IMPLEMENTASI ELECTRONIC GOVERNMENT DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DAN SMART CITY

**NADILA, S.AP1
ELIYUSNADI, S.Kom., M.Si2, EKA SEPTIANI, S.Sos., M.Si**

STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

Email:

nadila@gmail.com

eliyusnadi@gmail.com

ekaseptiani@gmail.com

Abstract

The purpose of this research is to describe the implementation of Electronic Government in realizing Good Governance in Sungai Penuh City and to describe the implementation of Electronic Government in realizing Smart City in Sungai Penuh City. The research method uses a descriptive type with a qualitative approach, namely a problem-solving method that is investigated by describing the state of the institution that is running the system at this time based on visible facts or as it is with interview techniques and document study. The informants in this study were the Head of Civil Registration Services, Kasi Birth and Kasi Population Identity. The result of this research is that the Management of Electronic Government in Sungai Penuh City prioritizes the principles of good governance supported by effective institutions and the performance of competent officials, as well as the use of information technology. Smart government is the use of information and communication technology to support work processes to provide quality services to the public and all government activities. This means that all activities of the City of Sungai Penuh Disdukcapil are supported by information and communication technology facilities, making it easier for the community to access the services provided. Government to Citizens / consumers: Disdukcapil Kota Sungai Penuh provides online services to the people of Sungai Penuh City so that people do not have to bother queuing at Disdukcapil and also as an effort to prevent the transmission of the Covid-19 virus. Government to Business: People easily access information and requirements for services at Disdukcapil. Government to Governments: Facilitate administrative relations between government offices or other agencies to help provide accurate data and information needed by the public.

Keywords: *Electronic Government, Good Governance and Smart City*

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan implementasi Electronic Government dalam mewujudkan Good Governance di Kota Sungai Penuh dan mendeskripsikan implementasi Electronic Government dalam mewujudkan Smart City di Kota Sungai Penuh. Metode penelitian menggunakan jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu metode pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan lembaga yang menjalankan sistem pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya dengan teknik wawancara dan studi dokumen. Informan dalam penelitian ini adalah Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil, Kasi Kelahiran dan Kasi Identitas Penduduk. Hasil penelitian ini adalah Manajemen Electronic Government di Kota Sungai Penuh mengedepankan prinsip good governance didukung kelembagaan yang efektif dan kinerja aparatur yang kompeten, serta pemanfaatan teknologi informasi. Smart government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung proses kerja untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat dan seluruh kegiatan pemerintahan. Artinya segala aktifitas Disdukcapil Kota Sungai Penuh semua ditunjang oleh sarana teknologi informasi dan komunikasi,

sehingga mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan yang diberikan. *Government to Citizens/consumers* : Disdukcapil Kota Sungai Penuh memberikan pelayanan online kepada masyarakat Kota Sungai Penuh agar masyarakat tidak perlu bersusah payah untuk mengantri di Disdukcapil dan juga sebagai upaya pencegahan penularan virus Covid-19. *Government to Business* : Masyarakat mudah mengakses informasi dan persyaratan dalam pelayanan di Disdukcapil. *Government to Governments* : Mempermudah hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah atau Dinas lainnya untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Kata Kunci: *Electronic Government, Good Governance dan Smart City*

I. PENDAHULUAN

E-Government diartikan sebagai kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik (baik di tingkat Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efisien, efektif, transparan dan akuntabel. Istilah *e-government* berhubungan dengan kemampuan untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat, antara pemerintah dan pelaku bisnis, dan hubungan antara instansi pemerintah yang satu dengan instansi pemerintah yang lainnya. Teknologi tersebut termasuk *e-mail*, WAN (Wide Area Network), Internet, peralatan mobile computing (Laptop, SmartPhone, PDA), dan berbagai teknologi lain yang berfungsi untuk menyebarkan informasi dan memberi pelayanan elektronik dalam berbagai bentuk.

E-Government merupakan elektronifikasi layanan pemerintah terhadap masyarakat atau warga negara. Selain itu *e-Government* juga merupakan sebuah proses bagi demokratisasi, dengan adanya *e-Government* berarti juga memotong jalur birokrasi yang ada. Tujuan *e-Government* adalah untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa layanan publik atau pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas layanan yang diharapkan oleh seluruh warga negara. Dengan adanya *E-Government*, berarti harus ada standarisasi kualitas layanan yang bisa dinikmati masyarakat..

Konsep *e-government* hadir dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pemerintahan di dunia. Konsep *e-government* berkaitan erat dengan perkembangan teknologi informatika dan komunikasi (TIK) di dunia. Salah satu bentuk dari perwujudan *e-government* ialah terselenggaranya *smart city*. *Smart city* diharapkan mampu menjadi penghubung antara tuntutan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang tepat, efektif dan efisien dari pemerintah kota, dengan memanfaatkan TIK. Terdapat beragam definisi terkait *smart city* di dunia. Salah satunya sebagaimana yang dijelaskan oleh Nam dan Pardo yang menyatakan “*smart city* sebagai sebuah kota yang dapat mengidentifikasi beragam permasalahan kota mulai dari permasalahan infrastruktur hingga bencana”. Melalui *smart city*, permasalahan kota dapat diselesaikan dengan cepat. Sementara Marsall menjelaskan bahwa “*smart city* merupakan sebuah kota yang menggunakan TIK dan data dalam pemberian pelayanan secara efisien kepada warganya.

Di Indonesia inisiatif kearah *e-Government* telah diperkenalkan sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi. Kemudian keluarnya Instruksi Presiden RI NO. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* merupakan bukti keseriusan pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui *electronic government* itu sendiri.

Kota Sungai Penuh merupakan kota yang terbentuk dari pemekaran Kabupaten Kerinci. Kota Sungai berdiri mulai pada tahun 2008. Pada tahun 2008 Kota Sungai Penuh resmi sebagai Kota dalam Provinsi Jambi. Dalam pelaksanaan tata kota baru di Kota Sungai Penuh tentunya diperlukan berbagai proses dalam mewujudkan *good governance*.

Di Kota Sungai Penuh, pada tahun 2014 pelayanan publik masih kurang memuaskan, hal ini dapat dibuktikan dengan kualitas pelayanan pada instansi pemerintahan hampir semuanya anjlok. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh, merupakan salah satu dinas pelayanan yang melayani masyarakat dalam permasalahan kependudukan dan pencatatan, seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran. Pelayanan publik di Disdukcapil telah menerapkan sistem *online* yang merupakan bagian dari implementasi *e-government*, namun pelayanan manual masih juga mendominasi pelayanan di Disdukcapil, sehingga implementasi *e-government* belum maksimal. Seperti pelayanan terkait E-KTP yang dinilai cukup lama dan sulit dalam pengurusan, pengajuan KK (Kartu Keluarga) dan Akta Kelahiran yang sulit dalam pengurusan serta lambatnya pelayanan yang diberikan oleh pihak Disdukcapil.

Smart City dalam perencanaan Pemkot Sungai Penuh bekerjasama dengan PT Telkom mengalami modifikasi dengan berupaya menyempurnakan modul dan penambahan fitur yang mengesankan program ini lebih modern dan inovatif.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melihat “Implementasi *Electronic Government* dalam Mewujudkan *Good Governance* dan *Smart City* (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh)”.

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah implementasi *Electronic Government* dalam Mewujudkan *Good Governance* di Kota Sungai Penuh?
2. Bagaimanakah implementasi *Electronic Government* dalam Mewujudkan *Smart City* di Kota Sungai Penuh?

1.2 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan uraian ada latar belakang dan rumusan masalah dia atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan implementasi *Electronic Government* dalam Mewujudkan *Good Governance* di Kota Sungai Penuh.
2. Untuk mendeskripsikan implementasi *Electronic Government* dalam Mewujudkan *Smart City* di Kota Sungai Penuh.

1.3 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis dalam mengembangkan wawasan berfikir dan menambah pembendaharaan pengetahuan dibidang Ilmu Administrasi dan Manajemen khususnya mengetahui Implementasi *Electronic Government* dalam Mewujudkan *Good Governance* dan *Smart City* di Kota Sungai Penuh.

2. Manfaat Praktis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau sumbangan pemikiran bagi organisasi tentang Implementasi *Electronic Government* dalam Mewujudkan *Good Governance* dan *Smart City* di Kota Sungai Penuh.

1.4 TINJAUAN PUSTAKA

1.4.1 Definisi *Electronic Government (E-Government)*

Menurut Bank Dunia (Samodra Wibawa 2009:113), *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti wide area Networks (WAN) internet, mobile computing, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya. Menurut The World Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), *E-Government* ialah sebagai upaya pemamfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.

Menurut The World Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), *E-Government* ialah sebagai upaya pemamfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.

Kemudian menurut Depkemenko (Samodra Wibawa 2009:114), mendefinisikan *E-Government* adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni (go.id).

Menurut Clay G. Weslatt (15 Agustus 2007) dalam website, *E-Goverment* adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintah yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudian pasilitas layanan terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.

1.4.2 Pengertian *Good Governance*

Menurut Koiman (2009:273), *governance* merupakan serangkaian proses interaksi sosial politik antara pemerintah dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut. *Governance* merupakan mekanisme, proses-proses dan institusi-institusi melalui warga Negara mengartikulasi kepentingan-kepentingan mereka, memediasi perbedaan-perbedaan mereka serta menggunakan hak dan kewajiban legal mereka. *Governance* merupakan proses lembaga-lembaga pelayanan, mengelola sumber daya publik dan menjamin realita hak azasi manusia. Dalam konteks ini *good governance* memiliki hakikat yang sesuai yaitu bebas dari penyalahgunaan wewenang dan korupsi serta dengan pengakuan hak yang berlandaskan pada pemerintahan hukum.

Menurut Mardiasmo (2005:114) mengemukakan bahwa orientasi pembangunan sektor publik adalah untuk menciptakan *good governance*, dimana pengertian dasarnya adalah tata kelola pemerintahan yang baik. Menurut OECD dan World Bank (Sedarmayanti, 2009:273), *Good Governance* sebagai penyelenggaraan manajemen pembangunan solid dan bertanggungjawab yang sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi yang langka, dan pencegahan korupsi secara politik dan administrasi, menjalankan disiplin anggaran serta pendiptaan kerangka kerja politik dan hukum bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan.

Menurut Rochman (2009:276) *Governance* adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara dan non negara dalam satu usaha kolektif. Menurut dokumen *United Nation Development Program* (UNDP: 2004), tata kelola pemerintahan yang baik adalah “Penggunaan wewenang ekonomi politik dan administrasi untuk mengelola berbagai urusan negara pada setiap tingkatannya dan merupakan instrumen kebijakan negara untuk mendorong terciptanya kondisi kesejahteraan integritas, dan kohesivitas sosial dalam masyarakat”.

1.4.3 Pengertian *Smart City*

Rancangan *smart city* atau kota cerdas adalah suatu rancangan dari perkembangan kota terkhususnya kota yang sedang berkembang. Pertumbuhan rancangan *smart city* memiliki arti yang berbeda dari beberapa pihak. Pengertiannya tidak hanya pada factor tunggal namun memiliki arti serta pembahasan dari berbagai perspektif yang dipergunakan sebagai dasar.

Konsep kota cerdas dapat diambil pemahamannya dengan cara melihat dan meresume karakteristik yang tepat untuk sebuah kota cerdas yang cenderung umum dari beberapa sumber. *Smart city* merupakan rancangan kota dengan penggunaan teknologi untuk membantu dalam kehidupan sehari-hari. Beberapa pendapat menyatakan rancangan *smart city* bisa menjawab dari keperluan masyarakat sekarang dalam keringanan dari sisi hidup serta kesehatan, namun rancangan *smart city* ini sedang mengalamii perbedaan pendapat dari para ahli serta belum ada pengertian dan perancangan umum yang dapat digunakan oleh seluruh kota didunia.

Rancangan dari *smart city* ini masih didasari dari kota serta perkembangannya. Beberapa para ahli mencoba mendefenisikan *smart city* dengan definisi yang berbeda, hal itu didasarkan dari sudut pandang ilmu masing –masing. *Smart city* adalah peningkatan dan penataan kota dengan memanfaatkan teknologi agar dapat mengerti, pemahaman, serta pengendalian dari pelbagai sumber daya dari suatu kota secara efektif dan juga efisien. Hal ini diharapkan agar pelayanan masyarakat serta pembangunan ekonomi yang terus menerus dalam dimaksimalkan (Supangkat, 2015).

Rancangan awal dari *smart city* adalah ”information city” yaitu penggunaan ICT yang menjadi media utama dari perancangan suatu kota yang di anggap cerdas. Sebuah kota yang terhubung antara prasarana fisik , prasarana teknologi, prasarana social dan prasarana bisnis agar tersedia pelayanan masyarakat yang berbasis prasaranan teknologi untuk masyarakat.

II. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif, yakni sebuah desain yang memberi kemudahan bagi peneliti untuk merekam, memantau dan mengikuti proses suatu peristiwa atau kegiatan sebuah organisasi sebagaimana adanya dalam suatu kurung waktu tertentu dan selanjutnya diinterpretasikan untuk menjawab masalah penelitian.

Metode analisis deskriptif yang dikemukakan oleh Sugiono (2014: 79) “adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas”. Digunakannya metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dimaksudkan untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai suatu objek, suatu set kondisi pada masa sekarang serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

2.2 Informan Penelitian

Informan dalam penelitian adalah orang atau pelaku yang benar-benar tahu dan menguasai masalah, serta terlibat langsung dengan masalah penelitian. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, maka peneliti sangat erat kaitannya dengan faktor-faktor kontekstual, jadi dalam hal ini sampling diambil sebanyak mungkin informasi dari berbagai sumber. Maksud kedua dari informan adalah untuk mengali informasi yang menjadi dasar dan rancangan teori yang dibangun. Informan dalam penelitian ini adalah Staf Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh.

2.3 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

1. Wawancara/ Interview

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh kedua belah pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dari yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan atas itu. Wawancara digunakan oleh peneliti untuk menilai keadaan seseorang. Dalam wawancara tersebut biasa dilakukan secara individu maupun dalam bentuk kelompok, sehingga didapat data informatik yang orientik. Interview yang penulis gunakan adalah jenis interview pendekatan yang menggunakan petunjuk umum, yaitu mengharuskan pewawancara membuat kerangka dan garis-garis besar atau pokok-pokok yang ditanyakan dalam proses wawancara, penyusunan pokok-pokok ini dilakukan sebelum wawancara. Dalam hal ini pewawancara harus dapat menciptakan suasana yang santai tetapi serius yang artinya bahwa interview dilakukan dengan sungguh-sungguh, tidak main-main tetapi tidak kaku.

Wawancara digunakan untuk mengungkapkan data tentang Implementasi *Electronic Government* dalam Mewujudkan *Good Governance* dan *Smart City* di Pemerintah Kota Sungai Penuh.

2. Observasi/ Pengamatan

Sebagai metode ilmiah, observasi dapat diartikan sebagai pengamatan, meliputi pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra. Jadi observasi merupakan suatu penyelidikan yang dilakukan secara sistematis dan sengaja diadakan dengan menggunakan alat indra terutama mata terhadap kejadian yang berlangsung dan dapat dianalisa pada waktu kejadian itu terjadi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang tertulis. Metode dokumentasi berarti metode pengumpulan data melalui data-data yang sudah ada. Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan buku, peraturan, surat, majalah, notulen, agenda dan sebagainya. Penulis melakukan studi kepustakaan, yaitu pengumpulan informasi berupa teori-teori maupun peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan Implementasi *Electronic Government* dalam Mewujudkan *Good Governance* dan *Smart City* di Pemerintah Kota Sungai Penuh.

2.4 Analisis Data

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan kegiatan mengumpulkan data di lapangan baik melalui wawancara dan dokumentasi. Data-data tersebut diperoleh dari sumber-sumber yang telah dipilih. Data yang dikumpulkan tersebut adalah data yang berkaitan dengan penelitian.

2. *Data Reduction* (reduksi data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Kegiatan ini bertujuan untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal-hal yang penting yang muncul dari catatan dan pengumpulan data. Proses ini berlangsung terus menerus sampai laporan akhir penelitian selesai.

3. *Data Display* (penyajian data)

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dimaksudkan untuk menemukan suatu makna dari kata-kata yang diperoleh, kemudian disusun secara sistematis dan logis dari bentuk

informasi yang kompleks menjadi sederhana namun selektif sehingga bisa lebih mudah dipahami. Penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

4. *Conclusion Drawing/verification* (Penarikan Kesimpulan)

Mengambil kesimpulan merupakan langkah analisis setelah pengolahan data. Kesimpulan yang diambil mungkin masih terasa kabur dan diragukan. Oleh karena itu, perlu dilakukan verifikasi kesimpulan tersebut dengan mencari data-data lain yang dapat mendukung kesimpulan tersebut serta mengecek ulang data-data yang telah diperoleh.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran umum mengenai sejauh mana implementasi *electronic government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh. Seluruh data yang didapat selama proses penelitian dianalisis sesuai dengan focus kajian penelitian. Pembahasan menjelaskan pada hasil penelitian mengenai implementasi *electronic government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh. Di dalam bab ini akan menjawab tujuan dari penelitian yang dilakukan mengenai implementasi *electronic government* dalam mewujudkan *good governance* dan *smart city* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh.

1. Implementasi *Elektronik Government* dalam Mewujudkan *Good Governance*

Berdasarkan hasil temuan dilapangan ini peneliti menemukan bahwa manajemen *Electronic Government* di Kota Sungai Penuh mengedepankan prinsip *good governance* didukung kelembagaan yang efektif dan kinerja aparatur yang kompeten, serta pemanfaatan teknologi informasi. Penerapan *Egovernment* di lingkungan pemerintahan dilakukan dalam rangka pemanfaatan teknologi informasi yang akan membawa dampak pada perubahan pola pikir dan cara pandang masyarakat dalam melakukan berbagai kegiatan yang berorientasi pada aspek kemudahan dan kecepatan dalam pertukaran akses informasi. Penerapan *E-Government* juga sering dikatakan sebagai salah satu upaya reformasi birokrasi menuju terwujudnya *good governance*.

Penerapan *E-Government* adalah salah satu bentuk pemanfaatan Teknologi Informasi yang merupakan proses transformasi menuju *E-Government*. Melalui proses transformasi tersebut, pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. Dengan demikian seluruh lembaga-lembaga negara, masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal. Untuk itu dibutuhkan kepemimpinan yang kuat di masing-masing institusi atau unit pemerintahan agar proses transformasi menuju *E-Government* dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

2. Implementasi *Elektronik Government* dalam Mewujudkan *Smart City*

Setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik sebagai bentuk imbalan tidak langsung kepada warga negara. Dalam hal ini Disdukcapil Kota Sungai Penuh diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakatnya sebagai salah satu sarana kependudukan dan pencatatan sipil bagi masyarakat Kota Sungai Penuh.

Perubahan yang sedang dilakukan oleh Pemerintah Sungai Penuh yaitu ingin menerapkan konsep smart city governance di Kota Sungai Penuh. Smart city governance merupakan pemanfaatan perkembangan Teknologi Informasi dan komunikasi dalam melakukan segala kegiatan pemerintahan dengan melibatkan partisipasi masyarakat dan pemerintah secara bersama-sama. Disdukcapil Kota Sungai Penuh sebagai salah satu SKPD menjadi leading sector atas tercapainya perwujudan program ini.

Fenomena yang terjadi saat ini adalah banyaknya masyarakat yang mulai apatis terhadap dunia politik. Maka inilah yang menjadi tugas Disdukcapil untuk lebih meningkatkan kinerjanya sehingga masyarakat tidak lagi apatis dan meragukan kredibilitas pemerintah khususnya Disdukcapil Kota Sungai Penuh. Selain itu untuk mewujudkan smart city governance di Kota Sungai Penuh hal yang perlu diperhatikan kembali adalah kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, dan juga transparansi informasi. Sehingga masyarakat merasa puas dan mengetahui kinerja yang dilakukan oleh pemerintah. Hal ini tentu merupakan konsep *smart city governance* yang ideal. Selain membuat masyarakat lebih kritis terhadap pemerintah, kualitas pelayanan meningkat dan tingkat kecurangan pemerintah akan terminimalisir dengan adanya transparansi yang baik yang dilakukan oleh pemerintah khususnya Disdukcapil Kota Sungai Penuh.

3.2 Pembahasan

Penerapan *E-Government* adalah salah satu bentuk pemanfaatan Teknologi Informasi yang merupakan proses transformasi menuju *E-Government*. Melalui proses transformasi tersebut, pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. Dengan demikian seluruh lembaga-lembaga negara, masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal. Untuk itu dibutuhkan kepemimpinan yang kuat di masing-masing institusi atau unit pemerintahan agar proses transformasi menuju *E-Government* dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Tujuan pengembangan *E-Government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, yaitu

:

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom

Sumber daya manusia (SDM) baik sebagai pengembang, pengelola maupun pengguna *E-Government* merupakan faktor yang turut menentukan bahkan menjadi kunci keberhasilan melaksanakan dan pengembangan *E-Government*. Untuk itu, perlu upaya peningkatan kapasitas

SDM dan penataan dalam pendaayagunaannya, dengan perencanaan yang matang dan komprehensif sesuai dengan kebutuhan, serta pelaksanaannya dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan. Hal tersebut dilakukan melalui jalur pendidikan formal dan non formal, maupun pengembangan standar kompetensi yang dibutuhkan dalam pengembangan dan implementasi *E-Government*.

Upaya pengembangan SDM yang perlu dilakukan untuk mendukung *E-government* adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya informasi serta pendaayagunaan teknologi informasi dan komunikasi (*e-literacy*), baik di kalangan pemerintah dan pemerintah daerah otonom maupun di kalangan masyarakat dalam rangka mengembangkan budaya informasi ke arah terwujudnya masyarakat informasi (*information society*).
2. Pemanfaatan sumberdaya pendidikan dan pelatihan termasuk perangkat teknologi informasi dan komunikasi secara sinergis, baik yang dimiliki oleh lembaga pemerintah maupun non pemerintah/masyarakat.
3. Pengembangan pedoman penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan bagi lembaga pemerintah agar hasil pendidikan dan pelatihan tersebut sesuai dengan kebutuhan pengembangan dan pelaksanaan *e-government*.
4. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan teknologi informasi dan komunikasi bagi aparat pelaksana yang menangani kegiatan bidang informasi dan komunikasi dan aparat yang bertugas dalam memberikan pelayanan publik, maupun pimpinan unit/lembaga, serta fasilitasi pendidikan dan pelatihan bagi calon pendidik dan pelatih maupun tenaga potensial di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang diharapkan dapat mentransfer pengetahuan/keterampilan yang dimiliki kepada masyarakat di lingkungannya.
5. Peningkatan kapasitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan jarak jauh (*distance learning*) dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal untuk pemerataan atau mengurangi kesenjangan SDM di bidang teknologi informasi dan komunikasi antar daerah.
6. Perubahan pola pikir, sikap dan budaya kerja aparat pemerintah yang mendukung pelaksanaan *e-government* melalui sosialisasi/penjelasan mengenai konsep dan program *e-government*, serta contoh keberhasilan (*best practice*) pelaksanaan *e-government*.
7. Peningkatan motivasi melalui pemberian penghargaan/apresiasi kepada seluruh SDM bidang informasi dan komunikasi di pemerintah pusat dan daerah serta masyarakat yang secara aktif mengembangkan inovasi menjadi karya yang bermanfaat bagi pengembangan dan pelaksanaan *E-Government*.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

1. *Government to Citizens/ consumers* : Disdukcapil Kota Sungai Penuh memberikan pelayanan online kepada masyarakat Kota Sungai Penuh agar masyarakat tidak perlu bersusah payah untuk mengantri di Disdukcapil dan juga sebagai upaya pencegahan penularan virus Covid-19.
2. *Government to Business* : Masyarakat mudah mengakses informasi dan persyaratan dalam pelayanan di Disdukcapil.

3. *Government to Governments* : Mempermudah hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah atau Dinas lainnya untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh masyarakat

4.2 Saran

Mengacu kepada hasil penelitian yang telah di uraikan di atas, selanjutnya dapat diajukan saran/rekomendasi sebagai berikut:

1. *Government to Citizens/consumers* : Disdukcapil Kota Sungai Penuh agar memberikan sosialisasi lebih detail kepada masyarakat tentang pelayanan online, agar masyarakat dapat lebih mudah untuk mengurus keperluan pencatatan kependudukannya .
2. *Government to Business* : Diharapkan informasi yang telah diberikan di web resmi Disdukcapil diperbaharui sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh Disdukcapil, agar masyarakat tidak ketinggalan informasi dan memudahkan dalam mengurus keperluan pencatatan kependudukannya.
3. *Government to Governments* : Diharapkan Disdukcapil dapat terintegrasi dengan sistem di Dinas atau Instansi terkait di Kota Sungai Penuh.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini dengan penuh kebanggaan dan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Ketua, Wakil Ketua, Ketua Jurusan beserta karyawan/ti STIA-NUSA Sungai Penuh yang telah memberikan perhatian, motivasi dan pelayanan yang baik sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Pembimbing I Bapak Eliyusnadi, S.Kom., M.Si dan Pembimbing II Ibu Eka Septiani, S.Sos., M.Si yang telah mencurahkan perhatian dan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Kedua Orang tua yang telah memberikan perhatian dan motivasi baik berupa moril maupun materil

VI. DAFTAR PUSTAKA

BUKU, JURNAL DAN SKRIPSI

- Anwar, M. Khoirul dan Oetoyo S, Asianti. (2004) Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah SIMDA. Yogyakarta:Pustaka Pelajar
- Falih Suaedi dan Bintoro Wardiyanto. (2010) *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E-Governance*.Yogyakarta: Graha Ilmu
- Giffinger, R., Fertner, C., Kramar, H., Kalasek, R., Pichler-Milanović, N., & Meijers, E. (2007). *Smart Cities: Ranking of European Medium-Sized Cities*.Vienna, Austria: Centre of Regional Science (SRF), Vienna University of Technology
- Indrajit, R. E. (2013). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*.Yogyakarta: Andi

- Indrajit, Ricardus Eko dkk. 2000. *E-government In Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses Di berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Mardiasmo, (2005) *Pewujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik: Suatu Sarana Good Governance*, Jurnal Akuntansi Pemerintah Vol. 2, No. 1
- Moleong, Lexy J, (2012) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mulyadi, Deddy (2015) *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta
- Naditya, dkk. 2013. *Implementasi Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan Sampah (Suatu Studi Di Dinas Kebersihan Dan Pertamanan (DKP) Dalam Pelaksanaan Program Bank Sampah Malang (BSM) Di Kelurahan Sukun Kota Malang*). Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 1, No. 6.
- Nam, T., & Pardo, T. A. (2011, September). Smart city as urban innovation: Focusing on management, policy, and context. In Proceedings of the 5th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (pp. 185-194). ACM
- Pulukadang. Ishak, (2002) "Evaluasi dan Revitalisasi Program Pembangunan Kota Manado dibidang Kepemerintahan Yang Baik ; Makalah, FISIP Unsrat. Manado
- Rochman, (2009) *Good governance : Prinsip, Komponen dan Penerapannya*, Komnas HAM, Jakarta
- Samodra Wibawa (2009) *Administrasi Negara Isu-isu Kontemporer*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sedarmayanti. (2009) *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama
- Sugiyono. (2014) *Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta
- Sutopo dan Suryanto, Adi. (2003) *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Suyanto Bagong 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta : Kencana Prenanda Media Group
- Syahida, Agung, Bayu (2014) *Implementasi Perda Nomor 14 Tahun 2009 Tentang Pengelolaan Sampah Di Kota Tanjungpinang (Study Kasus Di Kelurahan Tanjung Unggat)*.
- Tahir, Arifin. (2014) *Kebijakan Publik & Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Cetakan Kesatu. Bandung: Alfabeta CV
- Taufik, Mhd. dan Isril. (2013) *Implementasi Peraturan Daerah Badan Permusyawaratan Desa*. Jurnal Kebijakan Publik, Volume 4, Nomor 2

United Nations Development Program (UNDP). (2004) *“Governance for sustainable human development”*

UNDANG-UNDANG DAN PERATURAN PEMERINTAH

UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Instruksi Presiden RI No. 6 Tahun 2001 Tentang Telematika

Instruksi Presiden RI No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*

INTERNET

Kominfo.go.id