

Identifikasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Pemerintah Kota Kendari Pada Masa New Normal

Dwi Maya Loka ^{1,*}; Akhyar Abdullah ²; Faturachman Alputra Sudirman ³

^{1,2}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia ; dwimayaloka@gmail.com

*Correspondence : dwimayaloka@gmail.com

ABSTRAK

Pemerintah Kota Kendari melalui perangkat daerahnya telah membuat berbagai Berbagai inovasi layanan elektronik berbasis aplikasi yang bertujuan memudahkan masyarakat mengakses layanan dan mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Seluruh aplikasi tersebut telah tersemat dalam kendarikota.go.id. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dan studi dokumen. Wawancara dilakukan terhadap sejumlah informan yang ditentukan secara purposive, mencakup pimpinan dan staf di Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Kendari untuk topik perencanaan (E-Planning), Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Kendari untuk topik pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan, Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari untuk topik pelaksanaan pelayanan Kesehatan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) untuk penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan, serta BKPSDM Kota Kendari untuk topik e-kinerja. Metode pengolahan dan analisis data mengikuti model analisis interaktif Miles, Huberman, & Saldana (2014) yang mencakup penyajian data dan pengembangan pemahaman yang baik yang keduanya dilakukan secara bersamaan dengan pengumpulan data.

ABSTRACT

The Kendari City Government through its regional apparatus has made various application-based electronic service innovations that aim to make it easier for people to access services and get services from the government. All of these applications have been embedded in kendarikota.go.id. This study used a qualitative descriptive method, with data collection techniques used were interviews and document studies. Interviews were conducted with a number of informants who were determined purposively, including leaders and staff at the Kendari City Regional Planning and Development Agency (Bappeda) for the topic of planning (E-Planning), the Kendari City Population and Civil Registry Service (Disdukcapil) for the topic of implementing Population Administration services, Kendari City Regional General Hospital for the topic of implementing Health services, the One-Stop Investment and Integrated Services Service (PMPTSP) for the implementation of licensing and non-licensing services, as well as the Kendari City BKPSDM for the topic of e-performance. Data processing and analysis methods follow the interactive analysis model of Miles, Huberman, & Saldana (2014) which includes presenting data and developing good understanding, both of which are carried out simultaneously with data collection

Kata kunci

E-Government, Pelayanan Publik, Pemerintah Kota Kendari

Keywords

E-Government, Public Service, Kendari City Government

Pendahuluan

Pemerintah di seluruh dunia menjadi semakin bergantung pada struktur dan layanan elektronik. Namun negara berkembang menghadapi isu besar dalam mengadaptasi penggunaan layanan pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*). Beberapa masalah kritis tersebut seperti *e-government* dihadapkan pada kesenjangan digital di antara masyarakat, isu yang lain seperti layanan *E-government* yang diberikan dengan buruk, dan ketersediaan serta akses ke teknologi oleh masyarakat.

Bagaimanapun, terlepas dari isu besar tersebut, *E-Government* yang mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi membuat pemerintah beroperasi lebih efisien (Trechsel et al., 2003). Transisi ke *e-government* (pemerintahan elektronik) didorong oleh keinginan agar lebih efisien, manajemen publik yang lebih maju dan memberikan layanan pemerintah yang lebih baik bagi warga negara (Box et al., 2001). Pada perkembangannya pemerintah lebih aktif bergerak pada layanan online, dengan harapan memberikan penghematan biaya.

E-Government membantu mendorong transparansi, meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan pemerintah di seluruh negara dengan mengurangi disparitas antara perkotaan dan pedesaan bahkan strata sosial antara kaya dan miskin. Ide utama dari strategi *e-government* adalah untuk menginformasikan kepada masyarakat tentang kebijakan pemerintah dengan menyediakan infrastruktur yang memadai dalam kendala budaya dan ekonomi mereka dengan tujuan utama dari *e-government* adalah untuk menyampaikan kebijakan, strategi, dan layanan pemerintah kepada warga melalui internet.

Selama dekade terakhir, pemerintah daerah mulai melihat *e-Gov* sebagai solusi untuk meningkatkan layanan dan hubungan mereka dengan warga. Aplikasi *e-Gov* mendukung pemberian layanan secara online, mengurangi panjangnya alur birokrasi pemerintah dan memberikan kesempatan untuk meningkatkan akses warga ke pemerintah (Prins, 2001). Di Indonesia secara nasional keseriusan pemerintah dalam adaptasi *e-government* tercermin dari berbagai regulasi yang diterbitkan seperti penetapan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Perpres tersebut merupakan upaya dari penerapan Revolusi Industri 4.0 yang menjadi terobosan dalam dunia pemerintahan dengan harapan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem *e-government*.

Pemerintah Kota Kendari telah membuat dan mengadopsi berbagai inovasi layanan pemerintahan secara elektronik berbasis aplikasi dalam menjalankan tata kelola pemerintahan yang transparan, efektif dan efisien yang bertujuan memudahkan masyarakat mengakses layanan serta interaksi dengan pemerintah. Beberapa layanan digital telah dikembangkan dan digunakan seperti pada area *e-planning*, *e-budgeting*, *e-health*, *e-service*. Adaptasi Pemerintahan berbasis elektronik ini

sebagai bentuk dukungan bagi visi Wali Kota untuk menjadikan Kendari sebagai kota layak huni berbasis ekologi, informasi, dan teknologi.

Pemerintah daerah menghadapi berbagai tantangan ataupun hambatan dalam penggunaan e-government ini yang berbeda satu sama lain. Hal tersebut disebabkan oleh berbagai aspek baik dalam internal maupun eksternal instansi pemerintah yang turut memengaruhi seperti kesiapan dan dukungan anggaran, kompetensi sumber daya manusia, maupun infrastruktur telekomunikasi.

Berbagai macam studi yang telah dilakukan berkaitan dengan tantangan/hambatan dalam penerapan e-government seperti tingkat penerimaan pemerintah pusat dan pengguna dalam proses pengembangan dan implementasi E-Gov (Sarrayrih & Sriram, 2015). Gupta, Suri, & Singh (2019) menyoroti kemauan politik, komitmen pimpinan manajemen, serta kerangka waktu implementasi yang menjadi hambatan dalam efektifnya implementasi E-Governance. Serta suksesnya implementasi proyek E-gov yang ditinjau dari paradigma organisasional, teknologi, dan pengguna (Al-Azri, Al-Salti, & Al-Karaghoul, 2010). Dari berbagai studi tersebut cenderung berfokus pada kendala pelaksanaan e-gov di luar pemerintah lokal dan belum menyentuh tantangan penyelenggaraan pemerintahan berbasis e-gov di tingkat pemerintah lokal. Sehingga perlunya dilakukan kajian lebih lanjut mengenai penyelenggaraan pemerintahan berbasis e-gov di tingkat pemerintah lokal dalam studi ini yaitu Pemerintah Kota Kendari.

Pada studi ini penulis akan mengidentifikasi tantangan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan berbasis e-government di pemerintah kota Kendari dengan memfokuskan pada instansi/lembaga yang berurusan dengan area *e-planning*, *e-kinerja*, *e-health*, pelayanan perizinan, serta pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik di Kota Kendari dengan menyoroti infrastruktur telekomunikasi, kesiapan dan dukungan anggaran, serta kompetensi sumber daya manusia aparatur.

Metode

Perangkat daerah yang menjadi lokasi kajian adalah Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah (Bappeda) Kota Kendari untuk topik perencanaan (E-Planning); Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Kendari untuk topik pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan; Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari untuk topik pelaksanaan pelayanan Kesehatan; Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) untuk topik penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan, dan Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kota Kendari untuk topik e-kinerja. Pendekatan yang digunakan adalah penelitian kualitatif di mana kajian dilakukan pada latar dunia nyata dan diarahkan oleh perspektif interpretif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dan studi dokumen. Wawancara dilakukan terhadap sejumlah informan yang ditentukan secara purposif, mencakup pimpinan dan staf di

instansi tersebut di atas. Berdasarkan judul penelitian, maka penelitian ini dilakukan di unit-unit pemerintahan yang melaksanakan pelayanan publik berbasis Elektronik (E-Government) dalam lingkup Pemerintah Kota Kendari. Metode pengolahan dan analisis data mengikuti model analisis interaktif Miles, Huberman, & Saldana (2014) yang mencakup penyajian data dan pengembangan pemahaman yang baik yang keduanya dilakukan secara bersamaan dengan pengumpulan data. Hal ini berarti bahwa proses analisis data berjalan secara terintegrasi dengan proses pengumpulan data, penyajian data, dan pengembangan pemahaman terhadap data hingga penarikan dan verifikasi kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

1. Potret Implementasi *E-Government* Pemerintah Kota Kendari

Implementasi *E-Government* yang dimaksudkan dalam kajian ini ialah implementasi dalam pelaksanaan manajemen dan pelayanan publik pemerintahan daerah Kota Kendari yang mencakup penerapan E-Planning, E-Kinerja, E-Health Service, Pelayanan Perizinan dan non perizinan serta Pelayanan Administrasi Kependudukan. Pemerintah Kota Kendari melalui Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah (Bappeda) telah menerapkan E-Planning melalui aplikasi berbasis web yaitu Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) sejak tahun 2020. Tahapan perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, pelaporan dan pertanggung jawaban daerah menggunakan aplikasi ini telah mengikuti mekanisme yang diatur pada Permendagri Nomor 70 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Pemerintahan Daerah.

Dalam Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD) terdapat e-planning, e-budgeting, dan laporan penyelenggaraan pemerintah daerah. Di mana e-planning ini berfungsi untuk mempermudah melakukan kontrol oleh pemerintah pusat, dan e-budgeting sebagai anggaran elektronik. Sehingga, semua perencanaan yang terekam di e-planning harus disinkronkan dengan e-budgetingnya. Pada area E-Budgeting pemerintah Kota Kendari melalui Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD) juga memanfaatkan aplikasi SIPD ini yang sebelumnya menggunakan SIMDA (Sistem Informasi Manajemen Daerah) dan SIKD (Sistem Informasi Keuangan Daerah). BPKAD selalu berkoordinasi dengan tim pengembang bagaimana meningkatkan kemampuan aplikasi tersebut sehingga OPD yang ada mempunyai aksesibilitas yang baik, sekalipun memang sebenarnya aplikasi ini masih berbasis desktop, belum berbasis web tetapi saat ini dalam proses pengembangan. Keberadaan SIPD ini seperti pandangan Liang, Wang, & Long (2011) bahwa pentingnya integrasi sistem e-government baik integrasi pelayanan elektronik (e-services) (As'ad et al., 2016), ataupun integrasi aplikasi (Themistocleous, Irani, & Love, 2005) untuk suksesnya suatu penyelenggaraan pemerintahan berbasis E-gov.

Pelayanan publik bidang kesehatan sudah berjalan namun belum optimal. Secara umum pengembangan pelayanan kesehatan berbasis E-Government telah

dilakukan oleh pemerintah daerah Kota Kendari seperti di RSUD Kota Kendari. Namun, pengembangan pelayanan kesehatan yang berbasis aplikasi untuk mempermudah masyarakatnya dalam memperoleh pelayanan kesehatan seperti yang telah dikembangkan masih relatif belum maksimal. Situasi pelayanan kesehatan daerah saat ini masih diwarnai antrian yang panjang dan lama di berbagai loket. Salah satu aplikasi yang dikembangkan ialah SIM-RS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit). Pada Tahun 2019 Pemerintah Kota (Pemkot) Kendari meluncurkan aplikasi SIM-RS di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Kendari. Hal ini sebagai bentuk implementasi UU No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. SIM-RS merupakan Sistem Informasi Manajemen yang terintegrasi dari seluruh unit pelayanan di RSUD Kota Kendari.

Namun aplikasi tersebut berpusat pada satu layanan yaitu layanan kesehatan yang ditujukan pada gedung PMCC. Hanya memberikan layanan kamar inap VIP, VVIP dan kelas eksekutif belum menyentuh pada layanan seluruh tingkatan padahal sejatinya *E-Government* digunakan untuk mengoptimalkan pemberian pelayanan publik ke seluruh elemen masyarakat pengguna layanan. *E-government* mensyaratkan untuk menyediakan layanan secara inklusif (Anderson, 2006). Lembaga pemerintah memiliki kewajiban untuk membuat informasi dan layanan tersedia untuk semua orang secara online (E-Government) walaupun pengguna layanan tidak ingin atau tidak mampu mengaksesnya (Becker, 2005; Chinn & Fairlie, 2007). Oleh karena itu, inklusivitas e-government dapat digambarkan sebagai sejauh mana layanan e-government dirancang untuk dan dapat digunakan oleh semua kelompok pengguna yang dituju (Cumbie & Kar, 2016). Selanjutnya aplikasi berbasis Web juga pernah digunakan namun belum efektif seperti layanan SEKAR (Sistem Ketersediaan Kamar Rujukan) yang digunakan pada tahun 2016 di mana pengguna layanan dapat mengecek ketersediaan kamar pasien, namun saat ini aplikasi berbasis web tersebut sudah tidak digunakan lagi. Kondisi tersebut seperti studi Gupta, Suri, & Singh (2019) bahwa banyak proyek e-governance yang direncanakan oleh pemerintah namun tidak dapat diimplementasikan secara efektif.

Situasi pelayanan perizinan dan nonperizinan di DPM-PTSP Kota Kendari sudah optimal dengan memanfaatkan berbagai sistem yang telah dikembangkan, seperti pemanfaatan Online Single Submission (OSS) yang dianjurkan oleh pemerintah pusat sehingga pengajuan izin investasi kini jauh lebih cepat dan akuntabel. Serta penggunaan Aplikasi SiCANTIK yang mulai diberlakukan sejak Tahun 2018 sampai sekarang dan digunakan di bidang pendaftaran, dan masuk di Koordinasi Teknik, Pengujian Teknis dan Pengawasan, serta masuk di bidang P3 (Pelayanan Perizinan dan Data). Sudah lebih dari 14.000 surat izin yang diterbitkan sejak aplikasi ini diluncurkan. Kondisi ini seperti studi Hardill & O'Sullivan (2018) bahwa ada peningkatan akses pelayanan publik, barang, dan jasa oleh masyarakat karena pemanfaatan teknologi, komunikasi, dan informasi.

Kemudian situasi pelayanan publik berbasis E-government pada area pelayanan administrasi kependudukan Implementasi di Disdukcapil Kota Kendari juga telah optimal bagi masyarakat seperti pelayanan yang cepat, jumlah antrian yang tidak menumpuk, serta respon petugas Disdukcapil Kota Kendari yang baik untuk turun langsung ke masyarakat jika ada kendala yang berhubungan dengan pengurusan administrasi kependudukan berdasarkan laporan pengguna layanan melalui aplikasi. Pemanfaatan E-Government di Disdukcapil Kota Kendari mendukung visi misi Walikota Kendari yang menekankan kualitas pelayanan masyarakat berbasis teknologi sesuai tupoksi yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Secara umum pengelolaan administrasi kependudukan diseluruh indonesia sama mengacu pada Undang-undang No 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan.

Tatakelola pemerintahan berbasis teknologi seluruh pelayanan capil telah menggunakan sistem online berbasis teknologi informasi melalui aplikasi SIAK. saat ini semua produk layanan kecuali KTP el dan Kartu Identitas Anak (KIA) telah dicetak diatas kertas putih dan spesifikasi A4 80 gram dan berbasis TTD elektronik (Qr code) yang terhubung secara sistem dengan data SIAK Pusat. Selain itu inovasi e-government oleh Pemerintah Kota Kendari ialah pengembangan Aplikasi Jaga Kendari (JARI) yaitu aplikasi di mana masyarakat dapat mengecek jumlah antrian secara online pengurusan layanan E-KTP atau layanan umum di Disdukcapil Kota Kendari di manapun dan kapanpun. Melalui aplikasi JARI masyarakat juga dapat berkonsultasi dengan petugas jika ada keluhan, atau kendala dalam mendapatkan pelayanan, petugas pun dengan sigap untuk langsung merespon keluhan tersebut. Hal ini seperti pandangan Pina, Torres, & Royo (2010) bahwa E Government mendorong pemerintah lokal lebih akuntabel serta mendorong keterbukaan dan responsif (Baxter, 2017).

Pengembangan aplikasi dilakukan oleh Inspektorat Kota Kendari dan didukung Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Kendari serta dukungan penuh dari Pemerintahan Kota Kendari dan stakeholder terkait lainnya, yang dalam jangka panjang merupakan titik awal mengadaptasi konsep kota cerdas atau Kendari Smart City melalui optimalisasi teknologi informasi komunikasi untuk mengidentifikasi, menganalisa dan mengontrol berbagai macam data secara efektif dan efisien dalam rangka mewujudkan visi Kota Kendari sebagai Kota Layak Huni berbasis Ekologi, Informasi dan Teknologi. Inovasi adalah pilar utama *governance*. Inovasi dalam pemerintahan mempromosikan investasi dan pertumbuhan (Fisman & Werker, 2011) Negara-negara yang mencapai tingkat yang tinggi pada tata kelola adalah juga yang mencapai tingkat yang tinggi pada ukuran-ukuran kinerja inovasi (Hollanders & Celikel-Esser, 2007)

Selanjutnya pada area e-kinerja, terdapat dua aplikasi yang diterapkan oleh BPSDM Kota Kendari yaitu aplikasi SIMANTAP dan SI- TP-PNS. Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian di Badan Kepegawaian dan

Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Kendari dimaksudkan untuk memberikan informasi, penyediaan data PNS dan untuk memperbaiki kinerja PNS dalam menyediakan data yang lebih tersusun dengan baik.

Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Kendari mulai diterapkan sejak awal Tahun 2017 dan diberi nama SIMANTAP (Sistem Informasi Manajemen Data Pegawai). SIMANTAP diwujudkan guna mempermudah pengelolaan data pegawai negeri sipil di Kota Kendari. Sebelum diterapkannya SIMANTAP, pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia kesulitan data dan pengelolaan data kepegawaian dilakukan secara manual. Sejak adanya SIMANTAP maka diharapkan semua bisa diakses dengan mudah. Implementasi SIMANTAP di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Kendari merupakan bentuk penerapan dari *E-government*. Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian atau yang dikenal dengan SIMANTAP perlu dilakukan karena SIMANTAP merupakan salah satu perwujudan *E-government* oleh pemerintah melalui sistem informasi berbasis komputer.

Pemerintah Kota Kendari melalui Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) juga memanfaatkan aplikasi SI-TPPNS untuk mengontrol pemberian tambahan penghasilan PNS (TPP). Aplikasi si TP-PNS ini menghitung kinerja berdasarkan waktu yang digunakan ASN untuk menyelesaikan pekerjaan hariannya dengan satuan waktu menit. Pengembangan aplikasi SI- TPPNS merupakan inisiatif wali Kota Kendari yang disampaikan kepada OPD. Pihaknya membuat konsepnya dan bekerja sama dengan Bank Sultra untuk membuat aplikasi, termasuk penyediaan server-nya. Hal ini adalah program Pemkot agar pegawai melaporkan kinerjanya secara online.

Tabel 1. Matriks Pemanfaatan Aplikasi E-Gov dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kota Kendari

| No | Instansi | Aplikasi E-Gov | Area Penyelenggaraan Pemerintahan |
|----|----------------------|--------------------|---------------------------------------|
| 1 | Bappeda Kota Kendari | SIPD | E-Planning |
| 2 | RSUD Kota Kendari | SIMRS | E- Health |
| 3 | DPM-PTSP | OSS, Si CANTIK | Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan |
| 4 | Disdukcapil | SIK, JARI | Pelayanan Adminduk |
| 5 | BKPSDM Kota Kendari | SIMANTAP, SI-TPPNS | E-kinerja Aparatur Sipil Negara |

Sumber: diolah dari berbagai sumber (2022)

2. Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis E-Government di Kota Kendari

Penyelenggaraan pemerintahan berbasis e-gov juga menghadirkan berbagai kendala maupun tantangan dalam pelaksanaannya oleh suatu pemerintah lokal. Dalam penerapan e-planning di Bappeda Kota Kendari melalui pemanfaatan SIPD

(Sistem Informasi Pemerintah Daerah) misalnya juga memiliki beberapa hambatan atau kendala dalam penerapannya yaitu infrastruktur telekomunikasi pada sistem jaringan internet yang lemah, serta pada masa peralihan dari SIMDA ke SIPD data database harus dimulai kembali dari awal. Sedangkan pada penerapan *E-Budgeting* pada BPKAD Kota Kendari kendala yang hadir seperti adalah ketersediaan SDM, dari hasil wawancara dengan pihak BPKAD Kota Kendari bahwa SDM yang dibutuhkan untuk mengelola aplikasi masih kurang secara kuantitas maupun kualitas sehingga dibutuhkan SDM untuk mengisi kekurangan tersebut serta perlunya upaya untuk meningkatkan kemampuan aparatur dengan berbagai pelatihan atau sosialisasi. Selain itu pengembangan aplikasi yang bersinergi dengan Diskominfo Kota Kendari juga membutuhkan dukungan anggaran yang cukup tinggi, serta kedepannya yang juga penting ialah konektivitas antar OPD di Kendari mengingat masing-masing OPD juga sedang dalam pengembangan sistem aplikasi berbasis online, sehingga konektivitas masing-masing aplikasi dari berbagai OPD dapat terintegrasi serta terpadu sehingga akses data yang lebih baik.

Hal yang sama juga terjadi pada pelayanan kesehatan berbasis E- Government di RSUD Kota Kendari Sejak diluncurkan program pelayanan berbasis e-Gov seperti SIM-RS sampai saat ini masih terdapat beberapa kendala pada implementasinya. Anggaran yang terbatas, sistem perencanaan program masih terhambat menyebabkan program ini belum terlaksana dengan baik. Implikasinya infrastruktur telekomunikasi seperti kelengkapan sarana dan prasarana peralatan dan software penunjang dalam pengaplikasian program ini belum optimal. Tingginya biaya pengembangan perangkat lunak dan lisensinya, infrastruktur, dan pelatihan terhadap pekerja di bagian layanan IT. Komputer sebagai prasarana masih belum optimal, idealnya komputer perlu di sediakan di setiap gedung perawatan. Hal ini menyebabkan data pasien yang menempati kamar inap di tiap gedung belum secara keseluruhan terupdate. Sistem jaringanpun juga masih lemah, sehingga kedepannya perlu menambah kapasitas jaringan guna mamastikan agar sistem tidak bermasalah. Selain itu ialah keterbatasan pada ahli IT yang menguasai bidangnya mengingat banyaknya layanan yang berbasis aplikasi sehingga membutuhkan SDM yang ahli pada bidang tersebut.

Selanjutnya pada area pelayanan perizinan dan non perizinan berbasis elektronik kendala yang dihadapi di DPM-PTSP Kota Kendari bahwa dalam penerapan Aplikasi SiCANTIK di instansi ini ialah sistem jaringan yang kadang terganggu, surat izin yang sering nyasar, serta gangguan dalam tandatangan elektronik. Tanda tangan digital telah muncul sebagai salah satu prioritas teknologi bagi pemerintah lokal dan negara dengan tujuan efisiensi operasional dan jaminan hukum (Pappelet al., 2017). Dari perspektif pemerintah daerah, beberapa isu telah disorot yang terkait baik dari aspek organisasi maupun teknis terkait gangguan elektronik ini. (Vigil, et al., 2015). Selain itu tantangan yang lain ialah ketersediaan

SDM yang menguasai aplikasi inipun terbatas sering kali admin aplikasi ini untuk sementara waktu tidak ada, dan diberdayakan di OPD yang lain.

Selanjutnya pada pelayanan administrasi kependudukan berbasis e Government juga menghadirkan beberapa tantangan pada Disdukcapil Kota Kendari. Kendala-kendala dalam proses pelayanan pertama adalah sistem jaringan, karena jaringan menggunakan VPN langsung terkoneksi pusat tidak bisa menggunakan jaringan *Wifi* pada umumnya karena terkait dengan keamanan data. Masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat, ketika ada gangguan jaringan akan memengaruhi kecepatan pelayanan. Terkait prasarana pendukung seperti komputer juga sudah usang tapi ada upaya pemeliharaan. Alat yang dihibahkan pemerintah pusat terbilang sudah lama, hibah sejak tahun 2011 dan biaya pemeliharaan ditanggung oleh daerah. Seluruh jenis pelayanan di Disdukcapil Kota Kendari harus berdasar pada aturan pusat, anggaran pun demikian semua bersumber dari pusat tidak bersumber dari PAD. Terkait kebutuhan SDM untuk operator khususnya perekaman sudah cukup secara kuantitas, untuk meningkatkan kompetensi mereka selalu diikuti pelatihan-pelatihan ataupun bimbingan teknis setiap tahun sehingga pelayanan dapat maksimal diberikan.

Adapun kendala atau tantangan penyelenggaraan E-Government di BKPSDM ialah permasalahan konektivitas jaringan karena tidak semua jaringan memiliki kualitas yang baik bisa jadi ada di daerah mana jelek sinyalnya atau belum pakai wifi itu masalah jaringan. Kendala dalam penerapan SIMANTAP ini biasanya instansi lambat memasukan data, biasanya data diminta tapi mereka belum melengkapi yang membuat beberapa data pegawai kurang lengkap, selain itu permasalahan jaringan yang kadang tidak bagus. Jika jaringan bermasalah maka aplikasi tidak dapat digunakan, sedangkan jika aplikasinya selama semua dalam server itu berfungsi dengan baik, maka dapat berjalan dengan lancar.

Berikut tantangan di masing-masing instansi dalam penyelenggaraan pemerintahan berbasis E Gov seperti dalam matriks tabel berikut.

Tabel 2. Matriks Tantangan Penyelenggara Pemerintahan Berbasis E-Gov di Kota Kendari

| No | Instansi | Tantangan di Masing-Masing Instansi | | | |
|----|-------------|-------------------------------------|-----------------------|--------------|-----------------------|
| | | Infrastruktur teknomunikasi | Konektivitas Jaringan | Kualitas SDM | Ketersediaan Anggaran |
| 1 | Bappeda | v | x | v | v |
| 2 | RSUD | x | x | x | x |
| 3 | DPM-PTSP | v | x | x | v |
| 4 | Disdukcapil | x | x | v | x |
| 5 | BKPSDM | v | x | v | v |

V; Terpenuhi

X : Perlu diperhatikan

Sumber: Hasil olahan data (2022)

Berdasarkan uraian diatas maka diketahui kendala masing-masing OPD dalam penyelenggaraan pemerintahan berbasis E-Government sebagai berikut Kendala pada prasarana/infrastuktur komunikasi seperti perangkat keras dan lunak komputer

dihadapi oleh RSUD Kota Kendari dan Disdukcapil Kota Kendari. Serta konektivitas jaringan seperti kelancaran sistem jaringan internet seluruh pada lima institusi menghadapi kendala yang sama. Pada aspek kualitas SDM, RSUD Kota Kendari, dan DPM-PTSP menghadapi kendala yang sama yaitu ketersediaan SDM yang kompeten. Institusi tersebut ditandai dengan kekurangan kepakaran/kompetensi, data, dan informasi yang memengaruhi kinerja pelayanan publik. Keberhasilan transisi ke e-government diperlukan akses infrastruktur (komputer dan koneksi Internet) bersamaan dengan diperlukannya tingkat kompetensi dalam menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) (Imran & Gregor, 2010; West, 2004).

Teori Resources-Based atau seringkali disebut Resources-Based Views (RBV) telah memprediksikan bagaimana sumber daya organisasi terkait dengan keunggulan kompetitif. Sumber daya yang dimiliki organisasi adalah sumber utama dari kinerja dan keunggulan kompetitif (Soo-Young Lee, 2009; Hoon Jang, 2013; S.-Y. Lee & Whitford, 2013; Ongeti, 2014). Sumber daya organisasional dalam teori RBT/RBV mencakup *tangible resources* dan *intangible resources*. Kedua kategori sumber daya tersebut di atas menentukan keunggulan kompetitif dan kinerja organisasi. Meski demikian diakui secara luas bahwa masing-masing kategori sumber daya tersebut dapat mempunyai efek yang berbeda pada organisasi yang berbeda (Ismail et al., 2012)

Situasi dari kapasitas aparatur sipil negara sebagai katalis keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik (Muñoz-Cañavate & Hípola, 2011). Situasi sumberdaya manusia yang diinginkan adalah kepakaran yang telah tersedia secara internal seperti ahli TIK. Kompetensi TIK mencakup kemampuan khusus yang dibutuhkan oleh para profesional yang bertanggung jawab untuk pengembangan perangkat lunak atau produk dan layanan komunikasi (Tristán-López & Ylizaliturri-Salcedo, 2014) selain itu kompetensi internet juga diperlukan dimana kompetensi internet dipahami sebagai seperangkat sikap mengenai pengalaman individu yang dirasakan dalam menggunakan aplikasi dan platform berbasis internet (Wirtz, Piehler, & Daiser, 2015). Pelayanan berbasis e government dipengaruhi oleh dukungan pemerintah dalam meningkatkan ketersediaan IT yang kompeten seperti memberikan pelatihan untuk mengembangkan kemampuan karyawan. (Arduini et al., 2010). Adapun kecukupan anggaran dalam penyelenggaraan berbasis E-Government menjadi kendala bagi RSUD Kota Kendari, serta Disdukcapil Kota Kendari. Studi menunjukkan bahwa banyak negara berkembang melihat dukungan keuangan sebagai tantangan kritis dalam pengembangan dan implementasi e-Government karena mahal dan membutuhkan pendanaan yang berkelanjutan (Samsor, 2021).

Secara keseluruhan studi ini selaras dengan beberapa studi sebelumnya bahwa faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi E-Government yaitu kompetensi sumber daya aparatur, infrastruktur komunikasi yang memadai (Dash & Pani, 2016; Matavire et al., 2010), konektivitas sistem jaringan serta dukungan

finansial dalam pengembangan E-Government. (Al-Rashidi, 2010; Alshehri & Drew, 2011). Sehingga perlunya suatu perencanaan yang baik oleh pemerintah daerah dalam mengimplementasikan E-Government dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan menyesuaikan kebutuhan masing-masing institusi, serta keterbatasan dalam penggunaan e gov tersebut perlu ditangani secara tepat. mengingat penyelenggaraan pemerintahan berbasis E-Government mampu mengurangi beban administratif pemerintah (Ntaliani & Costopoulou, 2018).

Kesimpulan

E-government diakui manfaatnya dalam pengelolaan pemerintahan di level pemerintah daerah. Berbagai aplikasi yang dikembangkan dan digunakan oleh pemerintah daerah kota Kendari. Namun pada pelaksanaannya ada berbagai tantangan yang hadir di masing-masing instansi yang menjadi subjek studi ini baik pada area *e-planning*, *e-kinerja*, *e-health*, pelayanan perizinan dan non perizinan, serta pelayanan Adminduk. Konektivitas jaringan ditemukan sebagai tantangan yang paling krusial dalam aktivitas penerapan e-gov ini, seluruh instansi merasakan kendala yang sama ketika sistem jaringan mengalami gangguan. selanjutnya kualitas SDM aparatur yang menguasai dan dukungan ketersediaan anggaran juga turut menjadi tantangan bagi penyelenggaraan e-gov namun tidak dialami oleh seluruh instansi. Hal yang sama juga pada infrastruktur telekomunikasi seperti ketersediaan dan kualitas komputer menjadi tantangan pada dua instansi/lembaga saja di kota Kendari. Secara keseluruhan penyelenggaraan pemerintahan di Kota Kendari tetap dapat dioptimalkan dengan hadirnya berbagai tantangan tersebut, sehingga pembuat kebijakan perlu memahami secara dalam dan menganalisa seluruh tantangan yang hadir pada masing-masing lembaga pelayanan publik agar penerapan e-government dapat lebih efektif dan prima. Studi ini di sisi lain masih memiliki keterbatasan pada ketersediaan data mengenai ukuran secara statistik terkait sistem pemerintahan berbasis elektronik sehingga studi lebih lanjut dapat dilakukan mengenai analisis indeks sistem pemerintahan berbasis elektronik yang dapat mengukur secara kuantitatif pada domain kebijakan, domain tata kelola, dan domain layanan SPBE yang merupakan bentuk evaluasi pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kota Kendari dan dapat menjadi bahan kajian bagi pembuat kebijakan.

Referensi

Al-Azri, A., Al-Salti, Z., & Al-Karaghoul, W. (2010). The successful implementation of e-government transformation: A case study in Oman. *Proceedings of the European, Mediterranean and Middle Eastern Conference on Information Systems*. Abu-Dhabi: Proceedings of the European, Mediterranean and Middle Eastern Conference on Information Systems: Global Information Systems Challenges in Management, EMCIS 2010. <https://doi.org/10.2/JQUERY.MIN.JS>

- Al-Rashidi, H. (2010). Examining internal challenges to e-government implementation from system users perspective. *European and Mediterranean Conference on Information Systems*, 12–13.
- Alshehri, M., & Drew, S. J. (2011). E-government principles: implementation, advantages and challenges. *International Journal of Electronic Business*, 9(3), 255. <https://doi.org/10.1504/IJEB.2011.042545>
- Anderson, C. (2006). *The long tail: Why the future of business is selling less of more*. Hachette Books.
- Arduini, D., Belotti, F., Denni, M., Giungato, G., & Zanfei, A. (2010). Technology adoption and innovation in public services the case of e-government in Italy. *Information Economics and Policy*, 22(3), 257–275. <https://doi.org/10.1016/j.infoecopol.2009.12.007>
- As'ad, A. M., Khazaei, B., Akhgar, B., & Alqatawna, J. (2016). Importance of service integration in e-government implementations. *2016 7th International Conference on Information and Communication Systems (ICICS)*, 56–61. IEEE. <https://doi.org/10.1109/IACS.2016.7476086>
- Baxter, D. J. (2017). E-GOVERNANCE AND E-PARTICIPATION VIA ONLINE CITIZEN BUDGETS AND ELECTRONIC LOBBYING: Promises and Challenges. *World Affairs*, 180(4), 4–24. <https://doi.org/10.1177/0043820018771137>
- Becker, S. A. (2005). E-government usability for older adults. *Communications of the ACM*, 48(2), 102–104. <https://doi.org/10.1145/1042091.1042127>
- Box, R. C., Marshall, G. S., Reed, B. J., & Reed, C. M. (2001). New public management and substantive democracy. *Public Administration Review*, 61(5), 608–619.
- Chinn, M. D., & Fairlie, R. W. (2007). The determinants of the global digital divide: a cross-country analysis of computer and internet penetration. *Oxford Economic Papers*, 59(1), 16–44.
- Cumbie, B. A., & Kar, B. (2016). A Study of Local Government Website Inclusiveness: The Gap Between E-government Concept and Practice. *Information Technology for Development*, 22(1), 15–35. <https://doi.org/10.1080/02681102.2014.906379>
- Dash, S., & Pani, S. K. (2016). E-Governance Paradigm Using Cloud Infrastructure: Benefits and Challenges. *Procedia Computer Science*, 85, 843–855. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2016.05.274>
- Fisman, R., & Werker, E. (2011). Innovations in Governance. *Innovation Policy and the Economy*, 11, 79–102. <https://doi.org/10.1086/655819>
- Gupta, A., Suri, P. K., & Singh, R. K. (2019). Analyzing the Interaction of Barriers in E-Governance Implementation for Effective Service Quality: Interpretive Structural Modeling Approach. *Business Perspectives and Research*, 7(1), 59–75. <https://doi.org/10.1177/2278533718800562>
- Hardill, I., & O'Sullivan, R. (2018). E-government: Accessing public services online: Implications for citizenship. *Local Economy: The Journal of the Local Economy Policy Unit*, 33(1), 3–9. <https://doi.org/10.1177/0269094217753090>

- Hollanders, H., & Celikel-Esser, F. (2007). *Measuring innovation efficiency*. European Commission. 2007 European Innovation Scoreboard.
- Hoon Jang, S. (2013). The Offensive Framework of Resource Based View (RBV): Inhibiting Others from Pursuing Their Own Values. *Journal of Management and Strategy*, 4(1). <https://doi.org/10.5430/jms.v4n1p62>
- Imran, A., & Gregor, S. (2010). Uncovering the Hidden Issues in E-Government Adoption in a Least Developed Country. *Journal of Global Information Management*, 18(2), 30–56. <https://doi.org/10.4018/jgim.2010040102>
- Ismail, A. I., Rose, R. C., Uli, J., & Abdullah, H. (2012). THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANISATIONAL RESOURCES, CAPABILITIES, SYSTEMS AND COMPETITIVE ADVANTAGE. *Asian Academy of Management Journal*, 17(1).
- Lee, S.-Y., & Whitford, A. B. (2013). Assessing the Effects of Organizational Resources on Public Agency Performance: Evidence from the US Federal Government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 23(3), 687–712. <https://doi.org/10.1093/jopart/mus050>
- Lee, Soo-Young. (2009). *Impacts of organizational resources on agency performance: Evidence from Federal Agencies*. University of Georgia.
- Liang, W.-Q., Wang, H.-J., & Long, S. (2011). *A System Integration Approach for E-Government System Development*. https://doi.org/10.1007/978-3-642-23998-4_62
- Matavire, R., Chigona, W., Roode, D., Sewchurran, E., Davids, Z., Mukudu, A., & Boamah-Abu, C. (2010). *Challenges of eGovernment Project Implementation in a South African Context*.
- Miles, M. B., Huberman, M. A., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Washington D.C: Sage Publications, Inc.
- Muñoz-Cañavate, A., & Hípola, P. (2011). Electronic administration in Spain: From its beginnings to the present. *Government Information Quarterly*, 28(1), 74–90. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.05.008>
- Ntaliani, M., & Costopoulou, C. (2018). E-Government for Lowering Administrative Burden: An Empirical Research on European Rural Businesses. *International Journal of Public Administration*, 41(9), 700–711. <https://doi.org/10.1080/01900692.2017.1296865>
- Ongeti, W. J. (2014). *Organizational resources, corporate governance structures and performance of Kenyan state corporations*. University of Nairobi.
- Pappel, I., Pappel, I., Tepandi, J., & Draheim, D. (2017). *Systematic Digital Signing in Estonian e-Government Processes*. https://doi.org/10.1007/978-3-662-56266-6_2
- Pina, V., Torres, L., & Royo, S. (2010). Is E-Government Promoting Convergence Towards More Accountable Local Governments? *International Public Management Journal*, 13(4), 350–380. <https://doi.org/10.1080/10967494.2010.524834>
- Prins, J. E. J. (2001). *Electronic Government. Variations on a Concept* (J. E. J. Prins, Ed.). The Hague: Kluwer Law International.
- Samsor, A. M. (2021). Challenges and Prospects of e-Government implementation in

- Afghanistan. *International Trade, Politics and Development*, 5(1), 51–70.
<https://doi.org/10.1108/ITPD-01-2020-0001>
- Sarrayrih, M. A., & Sriram, B. (2015). Major challenges in developing a successful e-government: A review on the Sultanate of Oman. *Journal of King Saud University - Computer and Information Sciences*, 27(2), 230–235.
<https://doi.org/10.1016/j.jksuci.2014.04.004>
- Themistocleous, M., Irani, Z., & Love, P. E. D. (2005). Developing E-Government Integrated Infrastructures: A Case Study. *Proceedings of the 38th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*, 228–228. IEEE.
<https://doi.org/10.1109/HICSS.2005.196>
- Trechsel, A. H., Kies, R., Mendez, F., & Schmitter, P. C. (2003). *Evaluation of the use of new technologies in order to facilitate democracy in Europe*. C2D-Research and Documentation Centre on Direct Democracy.
- Tristán-López, A., & Ylizaliturri-Salcedo, M. A. (2014). Evaluation of ICT Competencies. In *Handbook of Research on Educational Communications and Technology* (pp. 323–336). New York, NY: Springer New York.
https://doi.org/10.1007/978-1-4614-3185-5_26
- Vigil, M., Buchmann, J., Cabarcas, D., Weinert, C., & Wiesmaier, A. (2015). Integrity, authenticity, non-repudiation, and proof of existence for long-term archiving: A survey. *Computers & Security*, 50, 16–32. <https://doi.org/10.1016/j.cose.2014.12.004>
- West, D. M. (2004). E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes. *Public Administration Review*, 64(1), 15–27.
<https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2004.00343.x>
- Wirtz, B. W., Piehler, R., & Daiser, P. (2015). E-Government Portal Characteristics and Individual Appeal: An Examination of E-Government and Citizen Acceptance in the Context of Local Administration Portals. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 27(1), 70–98. <https://doi.org/10.1080/10495142.2014.965082>