

PERCEPATAN REFORMASI BIROKRASI MELALUI PENERAPAN E-GOVERNMENT OLEH PEMERINTAH KOTA PADANG

Widya Cancer Rusnita^{1(a)}, Desna Aromatica^{2(b)}, Roni Ekha Putera^{3(c)}

^{1,2,3}Jurusan Administrasi Publik, Universitas Andalas

^{a)}cancerwidya@gmail.com, ^{b)}desnaaromatica.yahoo.co.id, ^{c)}roniekhaputera@soc.unand.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

08-06-2023

Diterbitkan Online:

31-12-2023

Kata Kunci:

e-Government, Reformasi
Birokrasi

Keywords:

e-Government, Bureaucratic
Reform

Corresponding Author:

roniekhaputera@soc.unand.ac.id

ABSTRAK

Dalam 20 tahun terakhir, berbagai upaya reformasi telah dilakukan dengan nama yang berbeda-beda, mulai dari konsep *new public management* hingga salah satunya konsep *e-Government*. Kota Padang menerapkan konsep *e-Government* melalui *smart city*. Namun berdasarkan hasil evaluasi *smart city* tahun 2022 Kota Padang berada pada peringkat terendah di Sumatera Barat padahal sebagai ibukota provinsi memiliki potensi yang besar mengembangkan *e-Government*. Tujuan penulisan artikel ini adalah untuk menganalisis sejauh mana reformasi *e-Government* yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Padang. Metode penelitian menggunakan kualitatif deskriptif. Untuk menganalisisnya peneliti menggunakan konsep yang dikemukakan oleh Dwiyanto meliputi Produktivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Dari pembahasan dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-Government* telah memberikan dampak yang signifikan terhadap percepatan reformasi birokrasi. Namun masih terdapat kekurangan berupa kapasitas dan kualitas SDM di setiap OPD yang masih kurang dan aplikasi *e-Government* belum terintegrasi dalam satu sistem.

ABSTRACT

In the last 20 years, various reform efforts have been carried out with different names, ranging from the concept of *new public management* to one of them, the concept of *e-Government*. The city of Padang applies the concept of *e-Government* through a *smart city*. However, based on the results of the 2022 *smart city* evaluation, Padang City is ranked lowest in West Sumatra, even though as a provincial capital it has great potential to develop *e-Government*. The purpose of writing this article is to analyze the extent of the *e-Government* reforms implemented by the Municipal Government of Padang. The research method uses descriptive qualitative. To analyze it, the researcher used the concepts put forward by Dwiyanto including Productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsibility and Accountability. From the discussion it can be concluded that the implementation of *e-Government* has had a significant impact on accelerating bureaucratic reform. However, there are still deficiencies in the form of capacity and quality of human resources in each OPD which are still lacking and *e-Government* applications have not been integrated in one system.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i4.703>

PENDAHULUAN

Tuntutan masyarakat mengenai perlunya perbaikan kinerja birokrasi publik telah menjadi agenda publik pada saat ini. Reformasi birokrasi dalam perspektif Administrasi Publik adalah menjalankan reformasi administrasi yang diartikan sebagai sebuah proses untuk meningkatkan proses birokrasi itu sendiri dalam tujuannya meningkatkan pelayanan publik. Definisi ini juga termasuk di dalamnya perilaku birokrat (Haning, 2018). Maka reformasi administrasi dapat diartikan sebagai transformasi nilai-nilai baru ke dalam birokrasi yang dapat menyebabkan peningkatan kinerja birokrasi, menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas, masyarakat puas atas semua layanan yang diberikan organisasi publik.

Dalam 20 tahun terakhir, berbagai upaya reformasi telah dilakukan dengan nama yang berbeda-beda, mulai dari konsep *new public manajement* hingga salah satunya konsep *e-Governemnt* yang masih diupayakan sampai saat ini. Kerangka *e-Government* mengacu pada penggunaan teknologi digital oleh pemerintah untuk berbagai fungsi, mulai dari penyediaan layanan dan informasi hingga kegiatan yang lebih partisipatif dan interaktif (Leonidas 2014). Jika semula pekerjaan yang dilakukan secara manual membutuhkan proses yang lama dan biaya yang mahal, maka melalui perkembangan IT dapat memangkas jarak dan biaya dalam menyelenggarakan pelayanan pulik. Salah satu dampak adopsi *e-Governemnt* adalah semakin dibutuhkannya sumber daya manusia yang handal untuk mengakomodasi perubahan, baik di lingkungan domestik maupun publik, dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi ini. Implikasinya jelas akan ada, tenaga manusia yang tidak handal akan tergantikan dengan yang handal yang otomatis akan berdampak pada kinerja birokrat. Ini sejalan dengan Hasil penelitian Kurniasih, Fidowaty dan Sukaesih (Dalam Jauhari & Shabri 2015), menunjukkan bahwa implementasi kebijakan e-government memberikan pengaruh sebesar 54,85% terhadap kinerja aparatur pemerintah, sedangkan sisanya sebesar 45,15% merupakan pengaruh faktor-faktor lain. Efektivitas dan efisiensi juga mendorong munculnya profesionalitas di lingkungan birokrasi. Berdasarkan penjelasan tersebut, *e-governemnt* apabila dilaksanakan dengan baik dapat menunjang percepatan reformasi birokrasi, karena akan terwujud

penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel, serta menunjang meningkatkan kualitas aparatur birokrasi.

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

Pada tahun itu, terjadi booming teknologi informatika dan komunikasi (TIK) pada beberapa perangkat daerah di Kota Padang. Setiap perangkat daerah mulai melakukan redefinisi pelayanan publik yang menjadi kewenangannya masing-masing. Ide-ide, inovasi, kreativitas untuk menjadi lebih baik berupaya diwujudkan dan dilaksanakan. Sayangnya, perkembangan TIK dalam sistem kewenangan tersebut bersifat sporadis, parsial dan sektoral, tanpa standar dan guidance. Banyaknya aplikasi ICT yang dibangun pada akhirnya menyisakan pekerjaan rumah yang harus diselesaikan dalam hal integrasi aplikasi, integrasi sistem, integrasi data, dan interoperabilitas data.

Upaya percepatan Reformasi Birokasi yang sedang dilakukan pemerintah Kota Padang melalui penerapan *e-Government*. Mendasari hal tersebut, Pemerintah Kota Padang mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas pokok, fungsi, dan kewenangan dalam pelaksanaan pengembangan pemerintahan berbasis elektronik. Ini diharapkan dapat mendukung pembangunan yang transparan dan berkelanjutan. Pengembangan *e-Governemnt* kemudian tertuang dalam misi pemerintah Kota Padang Tahun 2019-2024 yaitu meningkatkan Kualitas tatakelola Pemerirntahan yang Bersih dan pelayanan Publik Prima, yang dicapai melalui memperluas cakupan pelayanan publik berbaiss IT, peningkatan kualitas pelayanan publik yang tepat berbasis *e-Governemnt* dengan salah satu indikator pengukuran keberhasilan yaitu Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kebijakan lain yang mendukung penerapan e-Governemnt di Kota Padang adalah adanya Peraturan Daerah Kota

Padang Nomor 76 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Pada tahun 2018 pemerintah Kota Padang dinobatkan menjadi salah satu dari 100 kota *smart city* oleh pemerintah pusat melalui program Gerakan menuju 100 *smart City*. Melalui program ini, Kota Padang didampingi untuk menyusun *Masterplan Smart City* yang akan menjadi pedoman bagi pemerintah Kota Padang dalam menerapkan *smart city*.

Kota Padang merupakan salah satu dari 4 Kabupaten/Kota di Sumatera Barat yang terpilih ke dalam 100 kota *smart city* oleh pemerintah pusat. Adapun daerah tersebut antara lain Kabupaten Padang Pariaman, Kabupaten Solok dan Kota Padang Panjang. Namun berdasarkan hasil evaluasi *smart city* oleh KemenpanRB tahun 2022, Kota Padang mendapat skor terendah dari tiga daerah lainnya di Sumatera Barat seperti tabel berikut ini:

Tabel 1. Evaluasi Smart City Sumatera Barat

No.	Kab/Kota	Skor Smart City
1.	Kabupaten Padang Pariaman	3,09
2.	Kabupaten Solok	2,88
3.	Kota Padang Panjang	2,8
4.	Kota Padang	2,49

Sumber: Hasil Evaluasi Smart City 2022, KemenpanRB

Evaluasi smart city dilakukan terhadap 6 dimensi *smart city* yakni *smart economy, smart mobility, smart governance, smart people, smart living, dan smart environment*. Pada tabel diatas dapat dilihat Kota Padang mendapatkan skor paling rendah yakni 2,49. Hal ini menjadi fenomena tersendiri mengingat Kota Padang merupakan ibukota provinsi Sumatera Barat dan dapat dikatakan memiliki potensi yang cukup besar dalam pengembangan *e-Government*. Sejalan dengan publikasi BPS Provinsi Sumatera Barat tahun 2021, tercatat sebanyak 63,61% dari 909,04 ribu penduduk Kota Padang adalah pengguna internet. Maka sudah seharusnya ini menjadi catatan untuk meningkatkan penerapan *e-Government* di Kota Padang.

Tujuan penulisan artikel ini adalah untuk menganalisis sejauh mana reformasi *e-Government* yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Padang. Untuk menganalisisnya peneliti menggunakan konsep yang dikemukakan oleh Dwiyanto

(Wardana & Meiwanda 2017) meliputi : a) Produktivitas; b) Kualitas layanan; c) Responsivitas; d) Responsibilitas; e) Akuntabilitas.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya adalah metode ilmiah untuk memperoleh data untuk maksud dan tujuan tertentu (Sugyono, 2008). Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Langkah - langkah dalam pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi dan pengumpulan dokumen. Analisis data dilakukan mulai dari tahap pengumpulan data sampai tahap penulisan laporan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data menurut Miles dan Huberman (1992) yang meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Ketiga langkah diatas, dilakukan dan diulangi sampai penelitian berakhir. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber data, yang mana triangulasi ini membandingkan dan mengecek baik itu derajat kepercayaan informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda (Sugiyono, 2008). Dari pengecekan beberapa sumber informasi akan menghasilkan kesimpulan mengenai proses reformasi birokrasi melalui e-Government yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Padang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Produktivitas

Pemerintah Kota Padang terus melakukan upaya digitalisasi khususnya pada ranah tata kelola pemerintahan dengan meluncurkan berbagai inovasi digital. Per Mei 2021, tercatat 88 Website dan Aplikasi yang diluncurkan Pemerintah Kota Padang untuk membantu pelayanan di masing-masing instansi (Data Dinas Kominfo Kota Padang). Website dan aplikasi ini dirancang oleh Dinas Kominfo Kota Padang sebagai salah satu instansi yang berada di lingkup pemerintah daerah mengerahkan usaha dalam mewujudkan misi Kota Padang berkaitan dengan Meningkatkan Kualitas tatakelola Pemerintahan yang Bersih dan pelayanan Publik Prima melalui program *e-government*. Layanan publik yang telah menggunakan Aplikasi TIK berbasis web (internet) secara online dan aktif ada dalam fungsi pelayanan adalah sebagai berikut :

a) Pelayanan eksternal kepada publik:

- Payment Online Service System (POSS) Pajak Bumi dan Bangunan BPHTB online;
 - Report Penyampaian SPPT PBB;
 - Perijinan online (Saporancak);
 - Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK);
 - E-kelurahan (aplikasi layanan administrasi di tingkat Kelurahan dan kecamatan) yang terintegrasi dengan SIM Paten (pelayanan perijinan terpadu tingkat kecamatan);
 - Dashboard Kota Padang;
 - SIRUP (sistem informasi/pengumuman publik tentang rencana umum pengadaan barang dan jasa);
 - Aplikasi e-procurement (lelang elektronik);
 - E-Puskesmas (sistem informasi manajemen Puskesmas pada pelayanan poli dan rawat inap di puskesmas/manajemen pasien, sistem informasi manajemen puskesmas);
 - Web pengaduan online;
 - SILARAS (sistem informasi layanan pengaduan kekerasan).
- b) Administrasi dan manajemen umum : E-Takah, SiSukma (surat elektronik), SIM administrasi perijinan dan E-mail dinas.
- c) Administrasi legislasi : JDIH (sistem informasi produk hukum daerah).
- d) Manajemen pembangunan : E-Planning (perencanaan).
- e) Manajemen keuangan :
- E-Budgeting (sistem informasi manajemen penganggaran);
 - SIMBADA (sistem informasi manajemen inventarisasi aset);
 - Aplikasi Gaji yang terintegrasi dengan sistem gaji TASPEN;
 - SIPKD (sistem informasi penatausahaan keuangan daerah).
- f) Manajemen kepegawaian : SIMPEG (sistem informasi manajemen kepegawaian).

Aplikasi dan website e-Government di Kota Padang di kelola langsung oleh Dinas Kominfo Kota Padang. Dinas Kominfo Kota Padang merupakan ketua Tim Pelaksana Smart City Kota Padang. Dalam hal ini Dinas Kominfo telah melakukan berbagai kegiatan yang bertujuan untuk menginventarisasi kebutuhan pengelolaan website dan melaksanakan kegiatan integrasi sistem informasi yang telah ada di Pemerintah Kota Padang. Hal ini

merupakan strategi dari Dinas Kominfo Kota Padang untuk mewujudkan peningkatan kualitas layanan public, yakni melalui intgerasi layanan publik berbasis online dan menata layanan berbasis *web* yang *user friendly*. *User friendly* Artinya aplikasi mudah digunakan dan mudah dipahami oleh pengguna serta penggunaanya memberikan manfaat sesuai yang diharapkan.

Namun berdasarkan hasil observasi peneliti ke beberapa aplikasi e-Governemnt di Kota Padang, tidak semua aplikasi dirancang oleh Dinas Kominfo Kota Padang, terdapat OPD yang mengembangkan berbagai aplikasi atau sistem informasi secara sporadis dengan memakai pihak ketiga (mitra OPD) sehingga tidak terintegrasi satu dengan yang lainnya. Aplikasi yang terintegasi hanya 9 aplikasi yakni aplikasi yang tertaut pada halaman website resmi Pemerintah Kota Padang, padang.go.id seperti tampilan berikut:

Gambar 1. Aplikasi yang Terhubung dengan Website Resmi Pemerintah Kota Padang



Sumber: Padang.go.id

Dinas Kominfo saat ini belum mengontrol sepenuhnya atas pengembangan dan pemanfaatan TIK serta kontrol anggaran secara terintegrasi, dikarenakan belum optimalnya kewenangan yang diberikan, sehingga belum mampu menyediakan e-government yang efektif dan efisien dilingkungan Pemerintah Kota Padang. Optimalisasi pengembangan dan pemanfaatan TIK di Pemerintah Kota Padang sangat penting sebagaimana diamankan

dalam pengembangan e-government yang bertujuan untuk efisien dan efektifnya kinerja pemerintahan dengan pemanfaatan TIK. Semangat membangun sistem informasi di OPD sudah sedemikian maju pesatnya akan tetapi masih belum di akomodasi oleh Dinas Kominfo, bahkan di beberapa OPD sudah akan mulai membangun sistem terintegrasi, perlu segera dibuat kebijakan dimana Dinas Kominfo mampu mengontrol semua aktifitas pengembangan dan pemanfaatan TIK di Pemerintah Kota Padang.

Selain itu web dan aplikasi yang dibuat baik itu melalui Dinas Kominfo maupun pihak ketiga masih mengalami kendala dalam hal akses, seperti aplikasi e-kelurahan yang tidak dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengajukan surat karena halaman website yang belum diperbaiki. Oleh karena itu perlu perbaikan agar informasi yang ditampilkan lebih gampang diakses dan *up to date*, ketimbang hanya menghadirkan aplikasi ke hadapan publik namun tidak memperhatikan aspek aksesibilitas dan usebilitasnya.

Kualitas Layanan

Indikator pengukuran keberhasilan yaitu Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Berdasarkan RPJMD, target SPBE kota padang tahun 2021 untuk mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang berkualitas dengan target SPBE 2,78. Namun pada tahun 2021 hanya mencapai 2,47 dengan keberhasilan 88,85%. Namun jika dilihat dari indikator SPBE, pemerintah Kota Padang mengalami penurunan poin yang pada tahun 2021. Jika dibandingkan dengan Hasil Evaluasi indeks SPBE tahun 2020, pada Tahun 2021 Kota Padang mengalami penurunan yang cukup drastis yaitu dari 2,96 menjadi 2,47 poin. Berdasarkan Laporan Kinerja Dinas Kominfo Kota Padang tahun 2021 diketahui penurunan SPBE karena adanya penambahan instrumen pada pengukuran SPBE berdasarkan pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi SPBE. Dengan diterapkannya instrumen baru ini terdapat penyesuaian dalam penilaian yang berdampak pada penurunan nilai indeks SPBE di hampir seluruh Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah terutama pada indikator-indikator baru.

Penilaian Reformasi Birokrasi yang dilakukan Menpan-RB pada tahun 2021, Kota Padang memperoleh nilai BB ini mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yang

mendapatkan nilai B. Untuk kategori Reformasi Birokrasi Kota Padang menjadi satu-satunya mendapat nilai B. Ini menunjukkan birokrasi telah membawa perubahan pada tata kelola pemerintahan Kota Padang.

Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui e-Government juga dapat dilihat dari inovasi masyarakat yang berhasil diimplementasikan untuk menunjang visi misi Kota Padang. Tahun 2020, Kota Padang mendapat penghargaan dari Kementerian Perencanaan dan Pembangunan Nasional (Bappenas) sebagai salah satu daerah yang menerapkan inovasi pembangunan terbaik. Selanjutnya, pada akhir tahun 2020, Pemerintah Kota Padang menerima 3 penghargaan *Top Digital Awards (TDA) 2020*, yang merupakan penghargaan tingkat nasional kepada Korporasi, Instansi Pemerintahan, dan Lembaga/Badan yang dinilai terbaik dalam menerapkan dan memanfaatkan teknologi digital. Tiga penghargaan yang diterima Walikota Padang antara lain *Top Digital Implementation 2020 on City Government Level Stars 4*, *Top Digital Transformation Readiness 2020* dan *Top Leader on Digital Implementation 2020*. Penghargaan ini diterima atas upaya yang dilakukan Dinas Kominfo Kota Padang dalam mengadopsi teknologi digital untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya, kualitas layanan e-Government juga dapat dilihat dari website Kota Padang sebagai sumber rilis informasi kegiatan perangkat daerah. Dari hasil observasi terhadap website padang.go.id sudah menampilkan informasi kegiatan Pemerintah Kota Padang secara *up to date* dan dihubungkan dengan OPD dibawah pemerintahan Kota Padang. Namun, dalam hal pelayanan publik masih banyak dijumpai ketidakpuasan masyarakat penerima layanan. Umumnya, keluhan masyarakat bersumber pada mekanisme layanan yang cenderung berbelit-belit, serta lamanya waktu pelayanan.

Responsivitas

Responsivitas dimaknai sebagai sebuah kemampuan pemerintah daerah untuk secara cepat dan tepat membuat kebijakan, program, dan kegiatan yang sesuai dengan persoalan yang dihadapi dan kebutuhan yang diinginkan masyarakatnya (Suryani & Saharuddin, 2021).

Langkah awal Pemerintah Kota Padang dalam menerapkan e-Government melalui

smart city adalah dengan menyusun rencana aksi smart city Kota Padang tahun 2018. Rencana aksi smart city merupakan langkah awal dari suatu upaya perubahan yang sistematis. Perencanaan perubahan tersebut berangkat dari masalah yang jelas dan spesifik sehingga diharapkan mampu menciptakan rencana-rencana yang memiliki tolok ukur keberhasilan yang pasti. Dalam rencana aksi ini, ditetapkan breakdown dari berbagai goal atau tujuan utama yang bertujuan untuk menjawab problem statement, aktivitas, objektif, hingga tugas-tugas (tasks) atau eksekusi kegiatan-kegiatan yang perlu dan akan dilakukan terkait perubahan yang akan dilakukan. Rencana aksi smart city dibagi dalam 4 (empat) Rencana, yaitu :

- a) Pengembangan kebijaksanaan dan kelembagaan smart city;
- b) Rencana pembangunan infrastruktur pendukung smart city;
- c) Rencana pengembangan aplikasi dan perangkat lunak pendukung smart city;
- d) Rencana penguatan literasi smart city.

Pengembangan kebijakan dan kelembagaan *smart city* pada prinsipnya merupakan suatu bentuk daya dan upaya untuk memberikan landasan, arah dan pedoman pelaksanaan pengembangan *smart city*. Adapun regulasi yang menjadi pedoman adalah Master Plan Smart City dan Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 76 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Dari segi kelembagaan, yang melingkupi personil, satuan organisasi, pembiayaan, dan peralatan, telah dilakukan upaya penguatan berupa Telah dibentuk organisasi fungsional Dewan Smart City Kota Padang yang dipimpin langsung oleh kepala daerah untuk fungsi yang menentukan kebijakan dan move pengembangan smart City serta ditunjang oleh Tim Pelaksana Smart City. Karyawan Pemerintah Kota Padang yang berlatar belakang TIK sekitar 126 orang, akan tetapi yang termanfaatkan optimal untuk pekerjaan terkait TIK tidak lebih dari 25 orang. SDM yang dikelola oleh Dinas Kominfo masih jauh dari mencukupi untuk mengelola TIK di seluruh OPD, sehingga banyak pekerjaan yang semestinya dikerjakan sendiri karena alasan keamanan informasi dengan terpaksa dilaksanakan oleh pihak ketiga selain itu OPD perlu mengelola sendiri SDM TIK-nya, padahal OPD tidak mempunyai tupoksi pengelolaan TIK.

Pada dimensi infrastruktur dilakukan penyediaan jaringan *backbone* menggunakan *Fiber Optic* yang menjangkau seluruh OPD sampai dengan tingkat kelurahan/ puskesmas dan sekolah. Hal ini terbukti hingga saat ini Dinas kominfo bermitra dengan Icon+ dalam penyediaan jaringan internet pada 54 OPD, 23 Puskemas dan 104 kelurahan di Kota Padang. Adanya jaringan ini dapat membantu masing-masing instansi hingga kelurahan dalam menerapkan e-Governemnt.

Pada rencana pengembangan aplikasi, target pemerintah Kota Padang adalah setiap OPD memiliki sistem informasi baik untuk layanan masyarakat (G2C), dunia usaha (G2B) maupun layanan internal (G2E), sesuai dengan prioritas kebutuhan secara bertahap. Namun hal ini belum dapat diwujudkan sepenuhnya, karena belum semua ODP menggunakan aplikasi atau layanan online. Tingkat diseminasi penyebaran informasi publik secara digital masih sangat minim, Tidak sebanding dengan tingkat tercapainya informasi. Sehingga banyak aplikasi ini yang belum menyentuh langsung ke masyarakat. Perlu dilakukan kajian lagi terkait kebutuhan masyarakat sehingga tidak terkesan Pemko Padang saat ini hanya meluncurkan aplikasi saja, untuk penerapannya banyak yang belum maksimal.

Responsibility

Responsibility menjelaskan kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi (Suryani & Saharuddin, 2021).

Pelaksanaan *smart city* di Kota Padang sudah memasuki tahun ke-5. Secara bertahap pelayanan fasilitas umum dan penyelenggaraan pemerintah sudah menggunakan system berbasis elektronik dengan tujuan untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat Kota Padang. Beberapa pengurusan dokumen seperti KK di Dukcapil sudah dapat dilakukan secara online, bahkan masyarakat bisa mencetak sendiri dokumen tersebut dari rumah. Penggunaan tanda tangan elektronik pada dokumen yang diterbitkan juga ada di beberapa OPD di Kota Padang sehingga tidak ada lagi alasan surat terlambat karena belum ditandatangani oleh kepala dinas.

Untuk menunjang kinerja birokrasi dalam pelaksanaan *e-Governemnt*, dibutuhkan perangkat akses yang memadai agar pegawai OPD di lingkungan Pemerintah Kota Padang.

Adapun analisis kelembagaan pemerintah dalam menerapkan *e-Government* sebagai berikut:

Tabel 2. Analisis Kelembagaan Pemerintah Kota Padang dalam Menerapkan E-Government

No	Komponen	Nilai/Kondisi	Interpretasi		
			Baik	Sedang	Buruk
1	Adanya lembaga pengabdian masyarakat dari perguruan tinggi di daerah	Ada	<input type="checkbox"/>		
2	Adanya forum-forum swadaya masyarakat pendukung smart city	Ada	<input type="checkbox"/>		
3	Jumlah forum swadaya masyarakat pendukung smart city			<input type="checkbox"/>	
4	Dukungan operasional pemerintah terhadap forum pendukung smart city			<input type="checkbox"/>	
5	Jumlah forum pendukung smart city yang memiliki sekretariat definitif			<input type="checkbox"/>	
6	Adanya partisipasi pakar dari perguruan tinggi lokal dalam Dewan Smart City Daerah	Ada	<input type="checkbox"/>		

Sumber: Master Plan Smart City Kota Padang

Berdasarkan hasil monitoring yang dilakukan, komparasi ketersediaan perangkat akses yang dimiliki oleh setiap kluster OPD dan kemanfaatan perangkat akses yang digunakan oleh SDM (operator/pengguna) pada kluster OPD tersebut menunjukkan bahwa jumlah perangkat akses yang tersedia pada beberapa kluster (Dinas, Badan, Kantor dan Inspektorat) melebihi jumlah SDM (operator/pengguna) yang dapat mengoperasikan perangkat akses (komputer). Artinya dalam hal ini pemerintah masih kekurangan SDM. Sehingga banyak website OPD yang tidak pernah diupdate berita maupun tampilan dan contentnya. Dan banyak juga aplikasi yang telah ada belum digunakan dan dimanfaatkan secara maksimal.

Akuntabilitas

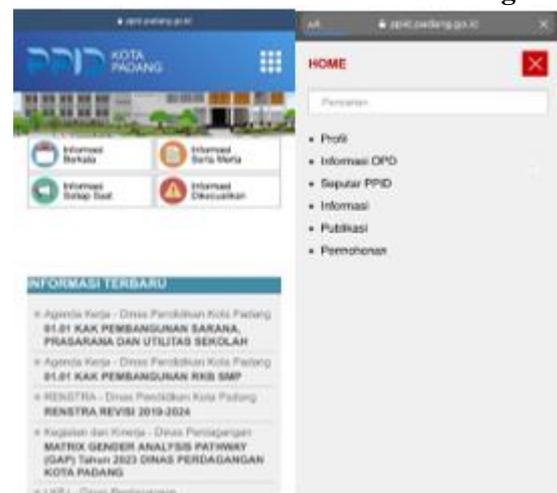
Akuntabilitas dimaknai sebagai kesesuaian antara kebijakan yang dibuat para penyelenggara negara dan perilaku yang ditunjukkan mereka dengan nilai-nilai yang dikehendaki dan berlaku dalam masyarakat.

Akuntabilitas dalam hal *e-governemnt* dapat dinilai juga melalui keterbukaan informasi publik oleh pemerintah. Berdasarkan laporan

Akuntabilitas Kinerja yang disusun Dinas Kominfo tahun 2021 memberikan gambaran pelaksanaan keterbukaan informasi publik yang dilakukan Kota Padang. Pada aspek terwujudnya pengelolaan fungsi informasi dan komunikasi publik yang efisien dan efektif dengan indikator keterbukaan informasi publik, target pemerintah Kota Padang adalah 60 sedangkan capaian 75. Artinya implementasi keterbukaan informasi publik telah melebihi target. Selain itu dalam penilaian Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dan Reformasi Birokrasi tahun 2021, Kota Padang mendapatkan penilaian BB pada kategori SAKIP. Ini merefleksikan kinerja birokrasi pemerintah Kota Padang selama tahun 2021.

Keterbukaan informasi public pemerintah Kota Padang dapat juga dilihat dari publikasi masing-masing OPD pada web dan khususnya pada website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentas (PPID) pada Pemerintah Kota Padang yang dapat diakses oleh publik seperti tampilan berikut:

Gambar 2. Keterbukaan Informasi Publik Melalui Website PPID Kota Padang



Sumber: PPID.padang.go.id

Pada halaman website PPID Kota Padang, masyarakat dapat mencari informasi seputar OPD serta publikasi regulasi maupun dokumen lainnya yang diterbitkan oleh pemerintah Kota Padang. Masyarakat dapat mengaksesnya dengan bebas pada website tersebut. Selain itu, publikasi berupa dokumen atau informasi juga dapat diakses masyarakat melalui website resmi pemerintah Kota Padang yakni padang.go.id seperti tampilan berikut:

Gambar 3. Keterbukaan Informasi Publik Melalui Website Resmi Pemerintah Kota Padang



Sumber: padang.go.id

Pada gambar diatas dapat dilihat publikasi berita terbaru serta telah terhubung semua OPD yang ada pada jajarannya di website padang.go.id. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keterbukaan informasi publik pada Pemerintah Kota Padang ini sudah maksimal juga dukungan dari organisasi perangkat daerah (OPD) yang berada di bawahnya.

PENUTUP

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan *e-Governmen* di Kota Padang belum maksimal. Namun, penerapan e-Government telah memberikan dampak yang signifikan terhadap percepatan reformasi birokrasi. Karena penerapan e-Government telah memberikan perubahan yang besar dan luas dalam tata kelola pemerintah di Kota Padang. Tidak disangkal lagi bahwa teknologi informasi dan komunikasi dapat digunakan untuk menunjang sistem operasional dan manajerial dari berbagai kegiatan institusi yang di dalamnya termasuk kegiatan pemerintahan dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat secara cepat dan tepat.

Rekomendasi penelitian ini pemerintah Kota Padang perlu meningkatkan kapasitas dan kualitas SDM di setiap OPD melalui pendidikan dan pelatihan. Sebagian besar pengembangan aplikasi dilakukan secara otonom di masing-masing OPD dengan bantuan pihak ketiga (mitra OPD) hendaknya diintegrasikan dengan aplikasi yang dibangun oleh dinas kominfo sehingga terbentuk satu kesatuan sistem antar

OPD di Kota Padang untuk kemudahan akses bersama. Namun hal ini harus diiringi dengan dibuatnya kebijakan dimana Dinas Kominfo mampu mengontrol semua aktifitas pengembangan dan pemanfaatan TIK di Pemerintah Kota Padang.

DAFTAR PUSTAKA

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

Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. UGM PRESS.

Haning, M. T. (2018). Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 25-37.

Jauhari, A., Basri, H., & Shabri, M. (2015). Penerapan Good Governance berbasis E-government Dan Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Satuan Kerja Pemerintah Aceh. *Jurnal Administrasi Akuntansi: Program Pascasarjana Unsyiah*, 4(3).

Leonidas G, Anthopoulos. (2014). *“Government eStrategic Planning and Management”*, New York: Springer.

Lumbanraja, A. D. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 220-231.

Miftahul Akbar, 2020, Evaluasi Tingkat Kematangan *e-Government* dan Partisipasi Masyarakat (Studi Kasis Kabupaten Sukoharjo), Tesis, Universitas Islam Indonesia

Meuthia, R. F., Ferdawati, F., & Gustati, G. (2021). Analisis User Experience Pada Aplikasi E-Kelurahan Menggunakan Model UX Honeycomb. *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis*, 14(2), 342-351.

- Rahman, A. (2011). Evaluasi Kesuksesan E-Government: Studi Di Kabupaten Sleman Dan Kabupaten Tulungagung. *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia*, 15(2).
- Rizky, F., Frinaldi, A., & Putri, N. E. (2019). Penerapan *e-Government* dalam Promosi Pariwisata melalui *website* oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Padang. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1(3), 507-514.
- Rizal, Y. (2015). Implementasi Prinsip Akuntabilitas Publik dan Kaitannya Dengan Reformasi Birokrasi di Sumatera Barat. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 17-39.
- Rohilie, H. F. (2015). Merancang Masa Depan Reformasi Birokrasi Pemerintah Daerah Sebagai Upaya Menciptakan Birokrasi Yang Responsif. *Jurnal Transformative*, 1(2), 123-133.
- Suryani, D. A., & Saharuddin, E. (2021). Percepatan Reformasi Birokrasi Melalui Budaya Keterbukaan Informasi di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 9(1), 162-175.
- Putera, R. E. (2009). E-Government dan Reformasi Birokrasi dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah. *Jurnal Demokrasi*, 8(1).
- Widya, Cancer Rusnita (2022) Efektivitas Penerapan Program E-Kelurahan Di Kota Padang. Skripsi, Universitas Andalas.