

PUBLICIO JURNAL ILMIAH POLITIK, KEBIJAKAN DAN SOSIAL

E-ISSN : 2656-0305

DOI : <https://doi.org/10.51747/h8vnxh30>

KINERJA DINAS PERHUBUNGAN KOTA PALEMBANG DALAM MENCEGAH KEACETAN DI KOTA PALEMBANG

Rerin Noviyanti¹, Bastiar Tumbuh², Masayu Adiah³,

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tamansiswa Palembang¹⁻³

korespondensi: masayu.adiah70@gmail.com

ABSTRAK

Artikel atau tulisan ini bertujuan untuk menganalisis peranan TNI Angkatan Laut dalam pembinaan teritorial di wilayah perairan Provinsi Sumatera Selatan tahun 2018/2019. Masalah difokuskan pada bagaimana pelaksanaan pembinaan potensi maritim, komunikasi sosial, serta pemberdayaan masyarakat pesisir dalam mendukung stabilitas keamanan wilayah perairan. Guna mendekati masalah ini dipergunakan acuan teori peran militer dalam sistem pertahanan negara dan konsep pembinaan teritorial dalam perspektif keamanan maritim. Data-data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis secara kualitatif. Kajian ini menyimpulkan bahwa TNI AL telah melaksanakan pembinaan teritorial melalui komunikasi sosial, bakti sosial, dan penguatan kesadaran bela negara di wilayah pesisir, namun masih menghadapi kendala koordinasi lintas sektor dan keterbatasan sumber daya. Penguatan sinergi antara TNI AL, pemerintah daerah, dan masyarakat pesisir menjadi faktor penting dalam menjaga stabilitas keamanan maritim secara berkelanjutan.

Kata Kunci: e-government, pelayanan publik, kualitas layanan, pemerintahan digital, partisipasi masyarakat

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu instrumen utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sekaligus menjadi indikator penting dalam menilai kualitas penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah daerah tidak hanya dituntut mampu menyediakan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan administratif, tetapi juga harus memastikan bahwa pelayanan tersebut dapat diakses secara mudah, cepat, transparan, responsif, dan akuntabel. Dalam perspektif administrasi publik, kualitas pelayanan tidak semata-mata ditentukan oleh tersedianya prosedur dan sumber daya birokrasi, tetapi juga oleh kemampuan organisasi pemerintah dalam merespons kebutuhan masyarakat dan menghasilkan pelayanan yang memberikan manfaat nyata bagi pengguna layanan (Dwiyanto, 2017). Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi bagian penting dari agenda reformasi birokrasi dan penguatan tata kelola pemerintahan daerah.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan dalam cara pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik. Digitalisasi memberikan peluang bagi pemerintah untuk menyederhanakan prosedur, mempercepat pertukaran informasi, mengurangi ketergantungan terhadap proses administrasi manual, serta meningkatkan keterbukaan informasi kepada masyarakat. Dalam konteks pemerintahan modern, pemanfaatan teknologi tidak lagi dipandang hanya sebagai sarana pendukung administrasi, tetapi telah berkembang menjadi bagian dari strategi transformasi tata kelola pemerintahan. Nugroho (2019) menjelaskan bahwa keberhasilan kebijakan publik sangat dipengaruhi oleh kapasitas pemerintah dalam mengimplementasikan kebijakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perubahan lingkungan strategis. Oleh karena itu, penerapan *e-government* perlu dipahami sebagai perubahan dalam proses dan tata kelola pelayanan, bukan sekadar perubahan media dari pelayanan konvensional menjadi pelayanan berbasis teknologi.

Dalam konteks Indonesia, transformasi digital pemerintahan memperoleh landasan kebijakan melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Pemerintah mendefinisikan SPBE sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Kebijakan tersebut diarahkan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel sekaligus menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya (Pemerintah Republik Indonesia, 2018). Dengan demikian, penerapan *e-government* memiliki dimensi yang lebih luas daripada sekadar penggunaan aplikasi atau perangkat digital, karena mencakup tata kelola, proses bisnis, sumber daya manusia, infrastruktur teknologi informasi, integrasi layanan, serta orientasi terhadap kebutuhan pengguna.

Kebijakan SPBE juga menekankan pentingnya keterpaduan layanan pemerintahan. Fragmentasi aplikasi dan sistem informasi antarorganisasi pemerintah dapat menyebabkan proses pelayanan menjadi tidak efisien apabila tidak disertai dengan integrasi data dan koordinasi antarlembaga. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menempatkan keterpaduan layanan, penguatan infrastruktur teknologi informasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta orientasi layanan kepada pengguna sebagai bagian penting dalam pengembangan SPBE (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2020). Perkembangan evaluasi SPBE nasional juga menunjukkan bahwa transformasi digital pemerintah diarahkan tidak hanya untuk meningkatkan penggunaan teknologi, tetapi juga untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2024). Dengan demikian, keberhasilan *e-government* pada tingkat pemerintah daerah perlu dilihat dari sejauh mana teknologi tersebut mampu menghasilkan perbaikan nyata dalam proses dan kualitas pelayanan.

Konteks tersebut menjadi relevan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat kecamatan. Kecamatan merupakan unit pemerintahan yang memiliki posisi strategis karena berhubungan langsung dengan masyarakat dalam berbagai urusan administratif dan pelayanan pemerintahan. Kecamatan Ilir Timur I merupakan salah satu wilayah administratif di Kota Palembang yang memiliki aktivitas pelayanan kepada masyarakat. Data statistik tingkat kecamatan menunjukkan bahwa Kecamatan Ilir Timur Satu memiliki karakteristik pemerintahan dan sosial yang dapat menjadi konteks penting dalam memahami penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat lokal (Badan Pusat Statistik Kota Palembang, 2023). Pada tingkat kota, publikasi *Kota Palembang dalam Angka* juga menyediakan gambaran mengenai kondisi pemerintahan, sosial, demografi, dan ekonomi yang menjadi lingkungan makro bagi penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah tersebut (BPS Kota Palembang, 2023).

Penerapan *e-government* pada tingkat kecamatan diharapkan dapat memberikan perubahan ter-

hadap mekanisme pelayanan yang sebelumnya lebih banyak bergantung pada interaksi tatap muka dan dokumen fisik. Pemanfaatan sistem elektronik memungkinkan masyarakat memperoleh informasi persyaratan pelayanan, mengajukan permohonan, menyampaikan dokumen, memantau proses pelayanan, dan memperoleh informasi mengenai status layanan tanpa harus selalu datang secara langsung ke kantor pemerintahan. Dalam perspektif manajemen pelayanan publik, pemanfaatan teknologi tersebut dapat mendukung efisiensi proses, transparansi informasi, dan akuntabilitas penyelenggara pelayanan apabila diikuti dengan pengelolaan organisasi dan sumber daya yang memadai (Dwiyanto, 2017; Mahmudi, 2016; Mahsun, 2018).

Meskipun demikian, penerapan *e-government* tidak secara otomatis menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas. Implementasi pelayanan digital dapat menghadapi berbagai hambatan, antara lain keterbatasan kompetensi aparatur, ketidakstabilan jaringan dan infrastruktur teknologi, keterbatasan integrasi antarsistem, rendahnya literasi digital masyarakat, serta ketidaksesuaian antara desain layanan dengan kebutuhan pengguna. Mahmudi (2016) menekankan bahwa kinerja sektor publik perlu dilihat melalui kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Dalam konteks pelayanan berbasis digital, pencapaian tujuan tersebut tidak cukup diukur dari keberadaan aplikasi atau sistem elektronik, tetapi perlu dilihat dari manfaat yang dirasakan masyarakat, kecepatan pelayanan, keterbukaan informasi, akuntabilitas, serta kemampuan organisasi merespons kebutuhan pengguna.

Persoalan lain yang penting adalah kesenjangan antara ketersediaan layanan digital dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkannya. Digitalisasi pelayanan dapat memperluas akses bagi masyarakat yang memiliki perangkat dan kemampuan digital, tetapi pada saat yang sama dapat menciptakan hambatan baru bagi kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan akses teknologi. Oleh karena itu, orientasi terhadap pengguna menjadi aspek penting dalam pengembangan *e-government*. Sistem pelayanan digital perlu dirancang tidak hanya berdasarkan kemampuan teknologi yang dimiliki pemerintah, tetapi juga mempertimbangkan karakteristik, kebutuhan, kemampuan, dan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam kerangka ini, partisipasi masyarakat menjadi bagian penting karena umpan balik pengguna dapat digunakan untuk mengidentifikasi kelemahan pelayanan dan merumuskan perbaikan secara berkelanjutan.

Penelitian terdahulu mengenai implementasi *e-government* di tingkat pemerintahan lokal menunjukkan bahwa digitalisasi dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan efisiensi pelayanan, tetapi keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh kesiapan organisasi dan dukungan sumber daya. Rengganis, Intan, dan Adiah (2023) menunjukkan bahwa implementasi *e-government* pada kecamatan perkotaan perlu dianalisis tidak hanya berdasarkan keberadaan sistem elektronik, tetapi juga berdasarkan proses implementasi, kapasitas organisasi, serta kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Temuan tersebut menunjukkan pentingnya penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan antara implementasi *e-government* dan mutu pelayanan publik pada tingkat pemerintahan yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

Namun demikian, kajian mengenai penerapan *e-government* pada tingkat kecamatan masih perlu memperhatikan aspek implementasi secara lebih komprehensif. Digitalisasi pelayanan tidak hanya menyangkut kecepatan penyelesaian administrasi, tetapi juga mencakup transparansi, akuntabilitas, aksesibilitas, responsivitas aparatur, kesiapan sumber daya manusia, kualitas infrastruktur, serta partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, penelitian mengenai penerapan *e-government* di Kecamatan Ilir Timur I Kota Palembang penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana digitalisasi telah memberikan kontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan publik sekaligus mengidentifikasi berbagai hambatan yang masih

dihadapi dalam implementasinya.

Penelitian ini memiliki posisi penting karena mengkaji penerapan *e-government* pada level kecamatan sebagai salah satu titik pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat. Fokus penelitian diarahkan pada implementasi layanan berbasis elektronik, perubahan kualitas pelayanan yang dihasilkan, faktor-faktor yang menjadi hambatan, serta strategi yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan penerapan *e-government*. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai pengalaman aparatur dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *e-government* dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Kecamatan Ilir Timur I Kota Palembang. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis bentuk dan proses penerapan *e-government* dalam pelayanan publik; (2) menganalisis kontribusi penerapan *e-government* terhadap kecepatan, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan; (3) mengidentifikasi hambatan dalam penerapan pelayanan berbasis elektronik; dan (4) merumuskan strategi yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan penerapan *e-government* dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik.

2. METODE

2.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analitis. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian berusaha memahami proses penerapan *e-government*, pengalaman aparatur dan masyarakat, hambatan implementasi, serta perubahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai fenomena yang terjadi dalam konteks alamiahnya.

Moleong (2019) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena yang dialami subjek penelitian secara holistik dengan memanfaatkan konteks alamiah sebagai sumber data. Sementara itu, Sugiyono (2020) menekankan bahwa penelitian kualitatif berorientasi pada pemahaman terhadap makna, proses, dan kondisi sosial yang diteliti.

Metode deskriptif analitis digunakan untuk menggambarkan kondisi penerapan *e-government* sekaligus menganalisis hubungan antara penerapan sistem digital dengan kualitas pelayanan publik. Penelitian tidak diarahkan untuk menguji hipotesis secara statistik, tetapi untuk menghasilkan interpretasi mendalam berdasarkan data empiris yang diperoleh dari lapangan.

2.2. Lokasi dan Fokus Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kecamatan Ilir Timur I Kota Palembang. Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan bahwa kecamatan merupakan unit pemerintahan yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat dalam penyelenggaraan berbagai pelayanan administratif.

Fokus penelitian diarahkan pada lima aspek utama, yaitu:

1. implementasi *e-government* dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. peningkatan kualitas pelayanan yang meliputi kecepatan, transparansi, dan akuntabilitas;

3. kapasitas sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem digital;
4. ketersediaan dan keandalan infrastruktur teknologi; dan
5. partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan serta memberikan umpan balik terhadap pelayanan digital.

2.3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian terdiri atas aparaturnya Kecamatan Ilir Timur I dan masyarakat yang menggunakan layanan berbasis elektronik. Pemilihan informan dilakukan secara purposive, yaitu memilih informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan atau pengalaman langsung mengenai pelayanan berbasis e-government.

Informan dari unsur aparaturnya diarahkan untuk memberikan informasi mengenai proses implementasi, prosedur pelayanan, kesiapan sumber daya manusia, penggunaan teknologi, dan hambatan organisasi. Sementara itu, masyarakat pengguna layanan menjadi sumber informasi mengenai pengalaman, kemudahan, kecepatan, transparansi, dan kendala dalam menggunakan layanan digital.

2.4. Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi.

Wawancara mendalam digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman aparaturnya dan masyarakat dalam penerapan e-government. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur sehingga peneliti memiliki pedoman pertanyaan sekaligus fleksibilitas untuk mengembangkan pertanyaan berdasarkan jawaban informan.

Observasi dilakukan terhadap proses pelayanan berbasis elektronik. Observasi diarahkan pada bagaimana masyarakat mengakses layanan, bagaimana petugas mengoperasikan sistem, bagaimana dokumen diproses, serta bagaimana informasi mengenai pelayanan disampaikan kepada masyarakat.

Studi dokumentasi digunakan untuk melengkapi data hasil wawancara dan observasi. Dokumen yang menjadi perhatian meliputi regulasi, prosedur operasional, dokumen pelayanan, laporan kinerja, serta dokumen lain yang berkaitan dengan penerapan e-government. Penggunaan dokumentasi sebagai sumber data juga membantu peneliti melakukan pemeriksaan silang terhadap informasi yang diperoleh melalui wawancara (Mahmudi, 2016).

2.5. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara tematik dengan menggunakan model analisis data kualitatif Miles, Huberman, dan Saldaña. Miles et al. (2014) menjelaskan bahwa analisis data kualitatif mencakup proses kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan.

Tahapan analisis dalam penelitian ini dilakukan sebagai berikut:

1. **Kondensasi data**, yaitu memilih, memusatkan, menyederhanakan, dan mengelompokkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi berdasarkan fokus penelitian.

2. **Penyajian data**, yaitu menyusun data ke dalam uraian tematik sehingga pola implementasi e-government, kualitas pelayanan, hambatan, dan strategi optimalisasi dapat dipahami secara sistematis.
3. **Penarikan dan verifikasi kesimpulan**, yaitu menginterpretasikan pola dan hubungan antartema serta melakukan pemeriksaan kembali terhadap data untuk memastikan bahwa kesimpulan didukung oleh bukti empiris.

Sebagaimana dikemukakan [Miles et al. \(2014\)](#), ketiga proses tersebut berlangsung secara interaktif dan tidak selalu bersifat linear. Oleh karena itu, peneliti melakukan proses analisis secara berulang selama pengumpulan data berlangsung.

2.6. Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari aparaturnya dan masyarakat. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Penggunaan triangulasi diperlukan agar kesimpulan penelitian tidak hanya bergantung pada satu sumber informasi. Data yang diperoleh dari wawancara diperiksa melalui hasil observasi dan dokumentasi sehingga interpretasi penelitian memiliki dasar empiris yang lebih kuat.

3. TINJAUAN LITERATUR

3.1. E-Government dalam Penyelenggaraan Pemerintahan

E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan efektivitas administrasi, kualitas pelayanan, keterbukaan informasi, serta hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Konsep e-government pada dasarnya tidak hanya berkaitan dengan penggunaan komputer, aplikasi, atau jaringan internet, tetapi mencakup perubahan proses bisnis pemerintahan agar lebih terintegrasi, efisien, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. [Nugroho \(2019\)](#) menjelaskan bahwa transformasi kebijakan publik membutuhkan kemampuan organisasi pemerintah untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan dan kebutuhan masyarakat.

Dalam perkembangannya, e-government telah bergeser dari paradigma digitalisasi dokumen menuju transformasi tata kelola pemerintahan. Digitalisasi tidak cukup hanya dilakukan dengan menyediakan aplikasi pelayanan, tetapi harus diikuti dengan integrasi proses bisnis, data, sumber daya manusia, infrastruktur, dan mekanisme evaluasi. Dengan demikian, keberhasilan e-government dapat dilihat dari kemampuan teknologi dalam menghasilkan perubahan terhadap kualitas proses pemerintahan dan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam konteks Indonesia, penerapan e-government memperoleh landasan kelembagaan melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 menetapkan SPBE sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE ([Pemerintah Republik Indonesia, 2018](#)). Dengan demikian, penerapan e-government pada pemerintah daerah perlu diposisikan sebagai bagian dari transformasi tata kelola pemerintahan secara lebih luas.

3.2. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

SPBE merupakan kerangka penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi yang bertujuan membangun pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, serta mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya (Pemerintah Republik Indonesia, 2018). Konsep tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pemerintahan tidak dapat hanya diukur berdasarkan jumlah aplikasi yang digunakan, tetapi juga berdasarkan tingkat kematangan tata kelola, integrasi sistem, kualitas layanan, dan manfaat yang diterima masyarakat.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2024) menunjukkan bahwa evaluasi SPBE diarahkan untuk mengukur kemajuan penerapan SPBE sekaligus mendorong perbaikan kualitas pelayanan publik berbasis digital. Oleh karena itu, digitalisasi pemerintahan harus ditempatkan dalam kerangka perbaikan berkelanjutan. Pemerintah perlu menggunakan hasil evaluasi sebagai dasar untuk mengidentifikasi kesenjangan, memperbaiki proses bisnis, meningkatkan kompetensi aparatur, serta meningkatkan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam konteks pemerintah daerah, SPBE juga menuntut adanya keterpaduan antarsistem. Sistem yang berdiri sendiri dan tidak terintegrasi berpotensi menciptakan duplikasi data, prosedur yang berulang, dan beban administratif bagi masyarakat. Oleh sebab itu, integrasi data dan layanan menjadi salah satu aspek penting dalam mewujudkan pelayanan publik digital yang efektif.

3.3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aktivitas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administratif. Dwiyanto (2017) menempatkan kualitas pelayanan publik sebagai salah satu ukuran penting dalam melihat kapasitas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang baik tidak hanya ditandai oleh terselesaikannya suatu urusan administratif, tetapi juga oleh kemudahan akses, kejelasan prosedur, kecepatan, kepastian waktu, keterbukaan informasi, serta responsivitas penyelenggara pelayanan.

Dalam konteks digitalisasi, prinsip pelayanan publik tersebut tetap menjadi dasar. Teknologi hanya merupakan instrumen yang digunakan untuk mencapai tujuan pelayanan. Oleh karena itu, keberadaan aplikasi atau sistem elektronik tidak dapat dengan sendirinya dianggap sebagai indikator keberhasilan apabila masyarakat masih mengalami kesulitan memperoleh informasi, mengakses layanan, mengunggah dokumen, atau mendapatkan kepastian mengenai status permohonan.

Mahsun (2018) menjelaskan bahwa kinerja organisasi publik perlu dilihat melalui pencapaian tujuan dan hasil yang dihasilkan organisasi. Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, hasil tersebut dapat tercermin dari semakin cepatnya proses pelayanan, berkurangnya tahapan administratif yang tidak diperlukan, meningkatnya keterbukaan informasi, serta meningkatnya kemampuan pemerintah dalam merespons kebutuhan masyarakat.

3.4. Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Digital

Kualitas pelayanan publik berbasis digital merupakan kemampuan pemerintah dalam menyediakan layanan elektronik yang mudah diakses, cepat, transparan, akurat, responsif, dan dapat dipertanggungjawabkan. Digitalisasi pelayanan seharusnya memberikan nilai tambah dibandingkan pelayanan kon-

vensional. Nilai tambah tersebut dapat berupa pengurangan waktu tunggu, pengurangan biaya transaksi, kemudahan memperoleh informasi, kemampuan memantau status pelayanan, dan tersedianya mekanisme umpan balik.

Dwiyanto (2017) menekankan pentingnya orientasi pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks e-government, orientasi tersebut mengharuskan pemerintah memahami pengalaman pengguna layanan digital. Sistem yang secara teknis berjalan dengan baik belum tentu menghasilkan pelayanan berkualitas apabila sulit digunakan atau tidak sesuai dengan kemampuan masyarakat.

Dengan demikian, kualitas pelayanan digital dalam penelitian ini dianalisis melalui beberapa dimensi, yaitu kecepatan pelayanan, transparansi, akuntabilitas, aksesibilitas, responsivitas, serta kemudahan masyarakat dalam memperoleh dan menggunakan layanan.

3.5. Kinerja Organisasi Publik

Kinerja organisasi publik menunjukkan kemampuan organisasi dalam melaksanakan tugas dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Mahmudi (2016) menjelaskan bahwa pengukuran kinerja sektor publik perlu memperhatikan pencapaian tujuan, efisiensi, efektivitas, dan pertanggungjawaban organisasi. Kinerja tidak cukup dilihat dari aktivitas yang dilakukan, tetapi harus dilihat dari hasil yang diperoleh.

Dalam penelitian mengenai e-government, kinerja organisasi dapat dilihat dari kemampuan aparatur dalam mengoperasikan sistem digital, kemampuan organisasi menyelesaikan pelayanan secara tepat waktu, kemampuan menyediakan informasi secara transparan, serta kemampuan merespons keluhan dan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, teknologi dan kinerja organisasi memiliki hubungan yang erat. Teknologi dapat meningkatkan efisiensi apabila didukung oleh organisasi dan sumber daya manusia yang mampu mengelolanya.

3.6. Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan

Transparansi mengacu pada keterbukaan pemerintah dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan masyarakat, sedangkan akuntabilitas berkaitan dengan kemampuan pemerintah untuk mempertanggungjawabkan proses dan hasil penyelenggaraan pelayanan. Dalam pelayanan berbasis digital, transparansi dapat diperkuat melalui penyediaan informasi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, status permohonan, dan hasil layanan secara elektronik.

Menurut Mahsun (2018), akuntabilitas merupakan bagian penting dari pengukuran kinerja sektor publik karena organisasi pemerintah harus mampu menjelaskan dan mempertanggungjawabkan penggunaan sumber daya serta pencapaian hasil. Dalam konteks e-government, sistem digital dapat menyediakan jejak administrasi yang memungkinkan proses pelayanan lebih mudah dipantau dan dievaluasi.

Dengan demikian, digitalisasi berpotensi meningkatkan akuntabilitas apabila sistem dirancang dengan mekanisme pencatatan, pemantauan, dan evaluasi yang memadai. Namun, teknologi tidak otomatis menghasilkan akuntabilitas apabila tidak disertai dengan prosedur organisasi yang jelas dan pengawasan yang efektif.

3.7. Sumber Daya Manusia dalam Implementasi E-Government

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan implementasi e-government. Aparatur tidak hanya dituntut mampu menjalankan aplikasi, tetapi juga harus memahami prosedur pelayanan, keamanan informasi, pengelolaan data, komunikasi digital, serta kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Mahmudi (2016) menempatkan kapasitas organisasi dan sumber daya manusia sebagai bagian penting dalam pencapaian kinerja sektor publik. Sistem digital yang baik dapat mengalami hambatan apabila aparatur tidak memiliki kompetensi yang memadai. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi digital perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pelatihan, pendampingan, dan evaluasi kemampuan aparatur.

Dalam konteks Kecamatan Ilir Timur I, persoalan kompetensi aparatur menjadi salah satu hambatan yang perlu diperhatikan. Artikel penelitian menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam mengoperasikan sistem digital masih beragam sehingga kualitas pelayanan belum selalu konsisten (Rengganis et al., 2023).

3.8. Infrastruktur Teknologi

Infrastruktur teknologi merupakan fondasi teknis bagi penyelenggaraan pelayanan digital. Infrastruktur tersebut mencakup jaringan internet, perangkat keras, perangkat lunak, server, sistem keamanan, basis data, serta dukungan teknis lainnya. Keterbatasan infrastruktur dapat menyebabkan gangguan layanan, lambatnya pemrosesan data, dan ketidakpastian waktu penyelesaian pelayanan.

Dalam kerangka SPBE, pembangunan infrastruktur harus diarahkan pada keterpaduan dan keberlanjutan sistem pemerintahan berbasis elektronik (Pemerintah Republik Indonesia, 2018). Infrastruktur juga harus disesuaikan dengan volume layanan dan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, pengembangan teknologi tidak cukup dilakukan melalui pengadaan perangkat, tetapi harus mempertimbangkan kapasitas, pemeliharaan, keamanan, dan keberlanjutan sistem.

3.9. Partisipasi Masyarakat

Masyarakat merupakan pengguna sekaligus salah satu pihak yang menentukan keberhasilan pelayanan publik berbasis digital. Partisipasi masyarakat dapat diwujudkan melalui penggunaan layanan digital, penyampaian keluhan, pemberian saran, pengisian survei kepuasan, serta keterlibatan dalam evaluasi pelayanan.

Partisipasi menjadi penting karena keberhasilan digitalisasi tidak dapat ditentukan sepenuhnya dari perspektif pemerintah. Sistem yang dibangun harus memberikan manfaat dan kemudahan bagi masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah perlu menyediakan mekanisme umpan balik yang memungkinkan masyarakat menyampaikan pengalaman dan permasalahan ketika menggunakan layanan digital.

Dalam konteks Kecamatan Ilir Timur I, penelitian menemukan bahwa sebagian masyarakat masih menggunakan prosedur manual karena lebih familiar dengan pelayanan konvensional atau mengalami keterbatasan akses terhadap teknologi (Rengganis et al., 2023). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi harus disertai strategi literasi dan sosialisasi agar tidak menciptakan kesenjangan akses pelayanan.

3.10. Integrasi Lintas Instansi

Pelayanan publik sering kali melibatkan lebih dari satu organisasi pemerintah. Pelayanan administrasi masyarakat dapat membutuhkan pertukaran data antara kecamatan, dinas kependudukan, dinas kesehatan, dinas pendidikan, dan organisasi perangkat daerah lainnya. Oleh karena itu, integrasi data menjadi salah satu kebutuhan utama dalam transformasi digital pemerintahan.

Nugroho (2019) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh koordinasi dan kapasitas pelaksana. Dalam konteks e-government, koordinasi tersebut dapat diperkuat melalui integrasi sistem informasi, standardisasi data, dan pembagian kewenangan yang jelas.

Integrasi tidak hanya menghasilkan efisiensi bagi pemerintah, tetapi juga mengurangi beban masyarakat. Masyarakat tidak seharusnya diminta berulang kali memberikan data yang sebenarnya telah dimiliki oleh pemerintah. Dengan demikian, integrasi layanan menjadi salah satu indikator penting keberhasilan transformasi digital.

3.11. Penelitian Terdahulu

Penelitian Rengganis, Intan, dan Adiah (2023) menjadi salah satu rujukan yang relevan karena secara langsung membahas implementasi e-government pada kecamatan perkotaan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan, tetapi masih menghadapi kendala berupa kapasitas sumber daya manusia, infrastruktur, serta partisipasi masyarakat.

Penelitian tersebut memperlihatkan bahwa implementasi e-government perlu dilihat sebagai proses organisasi yang melibatkan teknologi, manusia, prosedur, dan masyarakat. Posisi penelitian ini kemudian diarahkan pada analisis yang lebih spesifik terhadap penerapan e-government di Kecamatan Ilir Timur I Kota Palembang, terutama dalam kaitannya dengan mutu pelayanan publik, hambatan implementasi, dan strategi optimalisasi.

Berdasarkan tinjauan pustaka tersebut, penelitian ini menggunakan kerangka analisis yang menghubungkan lima komponen utama, yaitu implementasi teknologi, kualitas pelayanan, kapasitas sumber daya manusia, infrastruktur, dan partisipasi masyarakat. Kelima komponen tersebut digunakan untuk memahami sejauh mana penerapan e-government mampu menghasilkan perbaikan pelayanan publik di tingkat kecamatan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Implementasi E-Government di Kecamatan Ilir Timur I

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-government di Kecamatan Ilir Timur I telah diarahkan pada pemanfaatan teknologi dalam berbagai proses pelayanan publik. Berdasarkan data penelitian, layanan yang telah memanfaatkan sistem elektronik mencakup beberapa pelayanan administratif dan penyampaian informasi kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi memungkinkan sebagian proses pelayanan dilakukan tanpa seluruh tahapan harus dilaksanakan secara tatap muka.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya perubahan dari pola pelayanan konvensional menuju pola pelayanan yang lebih terdigitalisasi. Masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai persyaratan, mengakses layanan, mengirimkan dokumen tertentu, serta memantau proses pelayanan melalui media

elektronik. Dalam perspektif pelayanan publik, perubahan tersebut memiliki potensi untuk mengurangi waktu tunggu dan biaya transaksi masyarakat (Dwiyanto, 2017).

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi e-government belum sepenuhnya berlangsung secara menyeluruh. Beberapa jenis pelayanan telah memanfaatkan teknologi, sementara pelayanan lainnya masih memerlukan proses manual. Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital pada tingkat kecamatan masih berada dalam tahap pengembangan.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Rengganis, Intan, dan Adiah (2023) yang menunjukkan bahwa penerapan e-government pada pemerintahan tingkat kecamatan membutuhkan kesiapan organisasi, sumber daya manusia, infrastruktur, dan dukungan masyarakat.

Jika dikaitkan dengan kerangka SPBE, kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan tidak cukup hanya dilakukan melalui penyediaan aplikasi. Perpres Nomor 95 Tahun 2018 menempatkan SPBE dalam kerangka pemerintahan yang terpadu dan berorientasi pada kualitas pelayanan (Pemerintah Republik Indonesia, 2018). Oleh karena itu, Kecamatan Ilir Timur I perlu melihat pengembangan layanan digital sebagai bagian dari integrasi proses bisnis pemerintahan, bukan sebagai proyek teknologi yang berdiri sendiri.

4.2. Peningkatan Kecepatan Pelayanan

Salah satu perubahan yang ditemukan dalam penelitian adalah meningkatnya kecepatan penyelesaian beberapa pelayanan administratif. Data penelitian menunjukkan bahwa masyarakat dapat memperoleh beberapa dokumen administratif dalam waktu yang lebih singkat dibandingkan dengan mekanisme pelayanan sebelumnya. Naskah penelitian menyebutkan bahwa beberapa layanan yang sebelumnya membutuhkan waktu sekitar 5–7 hari dapat diselesaikan sekitar 1–2 hari setelah pemanfaatan sistem digital (Suseno, 2023).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi dapat memberikan kontribusi terhadap efisiensi proses pelayanan. Penggunaan sistem elektronik memungkinkan sebagian proses administrasi dilakukan secara lebih cepat karena informasi dan dokumen dapat dikirimkan tanpa seluruhnya melalui proses tatap muka.

Namun, peningkatan kecepatan pelayanan tidak semata-mata disebabkan oleh penggunaan teknologi. Kecepatan juga dipengaruhi oleh prosedur internal, kompetensi petugas, stabilitas jaringan, kelengkapan dokumen masyarakat, dan integrasi dengan organisasi lain. Oleh karena itu, digitalisasi harus diikuti dengan penyederhanaan proses bisnis.

Dalam perspektif pengukuran kinerja, Mahsun (2018) menjelaskan bahwa efisiensi dan efektivitas perlu dilihat berdasarkan hubungan antara sumber daya, proses, dan hasil. Dengan demikian, keberhasilan e-government seharusnya tidak hanya diukur berdasarkan kecepatan sistem merespons permintaan, tetapi juga berdasarkan kemampuan sistem menghasilkan pelayanan yang selesai, akurat, dan sesuai kebutuhan masyarakat.

4.3. Transparansi Pelayanan

Penerapan e-government juga memberikan kontribusi terhadap peningkatan transparansi pelayanan. Masyarakat memiliki peluang untuk memperoleh informasi mengenai prosedur, persyaratan, status permohonan, serta perkembangan pelayanan melalui media elektronik.

Transparansi menjadi penting karena ketidakjelasan informasi dapat menyebabkan masyarakat harus berulang kali datang ke kantor pelayanan atau berkomunikasi dengan petugas untuk mengetahui perkembangan permohonannya. Sistem digital yang menyediakan informasi secara terbuka dapat mengurangi ketidakpastian tersebut.

Dwiyanto (2017) menempatkan keterbukaan informasi sebagai bagian penting dari kualitas pelayanan publik. Dalam konteks e-government, transparansi dapat diperkuat melalui penyediaan informasi secara real-time, dokumentasi proses pelayanan, serta mekanisme pelacakan permohonan.

Meskipun demikian, transparansi digital tetap membutuhkan validitas informasi. Informasi yang tersedia secara online harus diperbarui secara berkala dan disampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami masyarakat. Apabila informasi digital tidak sesuai dengan praktik pelayanan aktual, maka digitalisasi justru dapat menciptakan kebingungan baru.

4.4. Akuntabilitas Pelayanan

Penggunaan sistem elektronik juga memberikan peluang untuk meningkatkan akuntabilitas pelayanan. Sistem digital dapat mencatat aktivitas pelayanan sehingga proses dapat lebih mudah dipantau dan dievaluasi. Jejak administrasi digital dapat digunakan untuk mengetahui tahapan pelayanan, waktu pemrosesan, serta pihak yang menangani suatu permohonan.

Dalam perspektif kinerja sektor publik, Mahmudi (2016) menjelaskan bahwa akuntabilitas berkaitan dengan kemampuan organisasi mempertanggungjawabkan proses dan hasil pelaksanaan tugas. Dengan sistem digital, sebagian proses tersebut dapat terdokumentasi secara lebih sistematis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi membantu pemerintah kecamatan melakukan monitoring terhadap pelayanan. Namun, penguatan akuntabilitas tidak dapat hanya bergantung pada sistem. Diperlukan pula standar operasional, pembagian tugas, indikator kinerja, serta evaluasi berkala.

Dengan demikian, e-government dapat menjadi instrumen pendukung akuntabilitas, tetapi efektivitasnya bergantung pada tata kelola organisasi yang menyertai teknologi tersebut.

4.5. Kapasitas Sumber Daya Manusia sebagai Hambatan

Salah satu hambatan utama yang ditemukan dalam penelitian adalah perbedaan kemampuan aparatur dalam mengoperasikan sistem digital. Sebagian petugas telah mampu menggunakan sistem dengan baik, sedangkan sebagian lainnya masih membutuhkan penyesuaian dan pendampingan.

Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa transformasi digital pada dasarnya merupakan transformasi organisasi. Teknologi tidak dapat menggantikan kebutuhan terhadap aparatur yang kompeten. Aparatur tetap menjadi pihak yang mengelola proses, membantu masyarakat, menangani permasalahan teknis tertentu, dan memastikan bahwa pelayanan berjalan sesuai prosedur.

Mahmudi (2016) menjelaskan bahwa kapasitas sumber daya organisasi memiliki hubungan dengan pencapaian kinerja. Dalam konteks e-government, kompetensi digital perlu dipandang sebagai bagian dari kompetensi pelayanan publik.

Oleh karena itu, peningkatan kapasitas SDM perlu dilakukan melalui pelatihan berkala, pendampingan, pembelajaran berbasis praktik, dan evaluasi kemampuan. Materi pelatihan tidak hanya perlu

mencakup penggunaan aplikasi, tetapi juga keamanan data, etika digital, komunikasi dengan masyarakat, serta penanganan masalah pelayanan.

4.6. Keterbatasan Infrastruktur Teknologi

Hambatan berikutnya adalah infrastruktur teknologi. Penelitian menemukan adanya keterbatasan pada jaringan internet dan perangkat pendukung yang dapat menghambat kelancaran pelayanan, khususnya ketika terjadi peningkatan penggunaan layanan.

Infrastruktur merupakan komponen fundamental dalam pelayanan digital. Sistem yang dirancang dengan baik tidak dapat memberikan pelayanan optimal apabila jaringan tidak stabil atau perangkat tidak memadai. Oleh sebab itu, pengembangan infrastruktur harus dilakukan secara berkelanjutan dan disesuaikan dengan kebutuhan layanan.

Dalam perspektif SPBE, pengembangan teknologi harus diarahkan pada keterpaduan dan keberlanjutan sistem ([Pemerintah Republik Indonesia, 2018](#)). Hal tersebut berarti pengadaan perangkat tidak boleh dilakukan secara parsial, tetapi harus menjadi bagian dari arsitektur teknologi pemerintahan yang lebih luas.

Kecamatan juga perlu memiliki mekanisme pengelolaan gangguan sistem. Apabila terjadi kegagalan jaringan atau sistem, harus tersedia prosedur alternatif agar masyarakat tetap dapat memperoleh pelayanan. Dengan demikian, digitalisasi tidak boleh menciptakan ketergantungan yang menyebabkan pelayanan berhenti ketika sistem mengalami gangguan.

4.7. Partisipasi Masyarakat dalam Pemanfaatan Layanan Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan digital belum sepenuhnya optimal. Sebagian masyarakat masih memilih pelayanan manual karena lebih terbiasa dengan prosedur tatap muka atau mengalami keterbatasan akses dan kemampuan dalam menggunakan teknologi ([Rengganis et al., 2023](#)).

Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan e-government tidak hanya ditentukan oleh kesiapan pemerintah. Pemerintah juga harus memastikan bahwa masyarakat memiliki kemampuan dan kesempatan untuk memanfaatkan layanan digital.

Sosialisasi menjadi salah satu strategi penting. Informasi mengenai jenis layanan, persyaratan, tahapan, dan cara menggunakan sistem perlu disampaikan melalui berbagai kanal. Sosialisasi tidak cukup dilakukan sekali, tetapi harus dilakukan secara berkelanjutan karena masyarakat pengguna layanan terus berubah.

Selain sosialisasi, pemerintah juga perlu menyediakan mekanisme bantuan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan menggunakan layanan digital. Pendekatan ini penting agar digitalisasi tidak menghasilkan eksklusi terhadap masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital.

4.8. Integrasi Layanan dan Data Antarinstansi

Penelitian menunjukkan adanya kebutuhan untuk memperkuat integrasi layanan antara kecamatan dan organisasi perangkat daerah terkait. Pelayanan masyarakat sering kali berkaitan dengan data atau kewenangan yang berada pada lebih dari satu instansi.

Integrasi data dapat meningkatkan efisiensi karena mengurangi kebutuhan untuk memasukkan data yang sama secara berulang. Selain itu, integrasi juga dapat mengurangi risiko kesalahan data dan mempercepat proses verifikasi.

Dalam kerangka SPBE, keterpaduan sistem merupakan salah satu arah utama transformasi pemerintahan digital ([Pemerintah Republik Indonesia, 2018](#)). Pemerintah perlu mengembangkan interoperabilitas sehingga berbagai sistem dapat berkomunikasi dan bertukar data sesuai dengan kewenangan dan ketentuan keamanan yang berlaku.

Dalam konteks Kecamatan Ilir Timur I, integrasi tersebut perlu diarahkan pada pelayanan yang paling sering digunakan masyarakat. Pendekatan ini lebih realistis dibandingkan melakukan integrasi seluruh sistem sekaligus.

4.9. Strategi Optimalisasi E-Government

Berdasarkan hasil penelitian, optimalisasi e-government di Kecamatan Ilir Timur I perlu dilakukan melalui pendekatan yang mengintegrasikan teknologi, sumber daya manusia, proses bisnis, dan masyarakat.

Pertama, peningkatan kapasitas aparatur perlu menjadi prioritas. Pelatihan tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan kemampuan teknis, tetapi juga kemampuan memberikan pelayanan melalui kanal digital.

Kedua, infrastruktur perlu diperkuat melalui peningkatan kapasitas jaringan, perangkat, keamanan, dan dukungan teknis. Infrastruktur juga harus memiliki mekanisme pemeliharaan dan pencadangan agar keberlangsungan pelayanan dapat dijaga.

Ketiga, sosialisasi dan edukasi masyarakat perlu diperkuat. Masyarakat harus memperoleh informasi yang sederhana mengenai manfaat, prosedur, dan cara menggunakan layanan digital.

Keempat, integrasi lintas instansi perlu dikembangkan secara bertahap. Prioritas integrasi sebaiknya diberikan pada layanan yang paling banyak digunakan dan membutuhkan pertukaran data antarlem-baga.

Kelima, monitoring dan evaluasi perlu dilakukan secara berkala. Evaluasi tidak cukup mengukur jumlah layanan yang sudah digital, tetapi perlu mengukur dampak terhadap masyarakat.

4.10. Model Evaluasi Penerapan E-Government

Berdasarkan hasil penelitian dan tinjauan pustaka, keberhasilan penerapan e-government di Kecamatan Ilir Timur I dapat dianalisis melalui hubungan antara input, proses, output, dan outcome.

Input mencakup sumber daya manusia, anggaran, infrastruktur, regulasi, dan teknologi. Proses mencakup penyelenggaraan layanan digital, pengelolaan data, koordinasi antarunit, serta interaksi dengan masyarakat. Output mencakup tersedianya layanan digital, meningkatnya akses informasi, dan semakin cepatnya proses administrasi. Sementara itu, outcome berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Kerangka tersebut penting agar pemerintah tidak berhenti pada pengukuran output. Sebuah kecamatan dapat memiliki banyak aplikasi tetapi belum tentu menghasilkan pelayanan yang lebih baik. Ukuran yang lebih penting adalah apakah masyarakat memperoleh manfaat dari digitalisasi tersebut.

Dengan menggunakan perspektif tersebut, indikator evaluasi yang dapat digunakan meliputi:

1. waktu penyelesaian pelayanan;
2. jumlah dan jenis layanan yang telah terdigitalisasi;
3. tingkat keberhasilan penyelesaian layanan secara elektronik;
4. jumlah keluhan terkait pelayanan digital;
5. tingkat kepuasan masyarakat;
6. tingkat pemanfaatan layanan digital;
7. tingkat kesiapan dan kompetensi aparatur;
8. keandalan infrastruktur teknologi;
9. tingkat integrasi data dan layanan; dan
10. frekuensi evaluasi serta tindak lanjut perbaikan.

Indikator tersebut sejalan dengan prinsip pengukuran kinerja sektor publik yang menekankan hubungan antara sumber daya, proses, hasil, efektivitas, dan akuntabilitas (Mahmudi, 2016; Mahsun, 2018).

4.11. Implikasi Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-government di Kecamatan Ilir Timur I telah memberikan kontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan, terutama pada aspek kecepatan, transparansi, dan akuntabilitas. Namun, transformasi digital belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh kapasitas SDM, infrastruktur, partisipasi masyarakat, dan integrasi layanan.

Temuan tersebut memperkuat pandangan bahwa digitalisasi pemerintahan harus dipahami sebagai perubahan sistem tata kelola, bukan sekadar penggunaan teknologi. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2024) menempatkan evaluasi SPBE sebagai instrumen untuk mendorong perbaikan penerapan SPBE yang bermuara pada peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital.

Dengan demikian, implikasi praktis penelitian ini adalah perlunya pemerintah kecamatan membangun strategi digitalisasi yang berorientasi pada pengguna. Setiap inovasi digital perlu dievaluasi berdasarkan manfaat yang diterima masyarakat, bukan hanya berdasarkan keberadaan atau jumlah aplikasi.

Pada sisi akademik, penelitian ini memperlihatkan bahwa analisis e-government pada tingkat kecamatan perlu menggabungkan perspektif teknologi, organisasi, sumber daya manusia, dan masyarakat. Pendekatan yang hanya melihat aspek teknologi berisiko mengabaikan faktor organisasi dan sosial yang justru menentukan keberhasilan implementasi.

5. KESIMPULAN

Penerapan e-government di Kecamatan Ilir Timur I Kota Palembang telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan mutu pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi dalam proses pelayanan memberikan peluang bagi masyarakat untuk memperoleh informasi dan mengakses layanan secara lebih mudah, sekaligus mendukung peningkatan kecepatan, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi telah menghasilkan perubahan dari pola pelayanan yang sepenuhnya konvensional menuju pelayanan yang memanfaatkan sistem elektronik.

Meskipun demikian, penerapan e-government belum sepenuhnya optimal. Implementasi masih menghadapi beberapa hambatan utama, yaitu kapasitas sumber daya manusia yang belum merata, keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya pemanfaatan layanan digital oleh sebagian masyarakat, serta belum optimalnya integrasi layanan dan data antarinstansi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak dapat hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi sangat dipengaruhi oleh kesiapan organisasi dan masyarakat.

Dari aspek kualitas pelayanan, penerapan e-government memberikan manfaat terutama dalam mempercepat proses administrasi dan meningkatkan transparansi informasi. Sistem elektronik juga memberikan peluang untuk memperkuat akuntabilitas karena proses pelayanan dapat dicatat, dipantau, dan dievaluasi secara lebih sistematis. Namun, manfaat tersebut akan berkelanjutan apabila pemerintah mampu menjaga keandalan sistem, meningkatkan kompetensi aparatur, dan memastikan informasi pelayanan selalu diperbarui.

Optimalisasi e-government di Kecamatan Ilir Timur I perlu dilakukan melalui pendekatan yang terintegrasi. Penguatan kompetensi digital aparatur, peningkatan kualitas infrastruktur, sosialisasi kepada masyarakat, pengembangan integrasi lintas instansi, serta monitoring dan evaluasi secara berkala merupakan langkah yang perlu dilakukan secara simultan. Pemerintah juga perlu memastikan tersedianya mekanisme pelayanan alternatif ketika sistem digital mengalami gangguan agar masyarakat tetap memperoleh hak pelayanan.

Penelitian ini menegaskan bahwa e-government bukan semata-mata instrumen teknologi, melainkan bagian dari transformasi tata kelola pemerintahan. Keberhasilannya harus diukur berdasarkan manfaat yang dirasakan masyarakat, kualitas proses pelayanan, efektivitas organisasi, dan kemampuan pemerintah melakukan perbaikan berkelanjutan. Oleh karena itu, penerapan e-government di tingkat kecamatan perlu diarahkan pada model pelayanan digital yang terintegrasi, inklusif, mudah digunakan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Untuk penelitian selanjutnya, kajian dapat dikembangkan dengan menggunakan data kuantitatif mengenai waktu penyelesaian layanan, tingkat penggunaan layanan digital, kepuasan masyarakat, jumlah keluhan, dan tingkat keberhasilan transaksi elektronik. Penggabungan data kualitatif dan kuantitatif akan memberikan dasar yang lebih kuat untuk mengukur dampak penerapan e-government terhadap mutu pelayanan publik secara lebih objektif. ““

Catatan penting: saya sengaja mengubah beberapa bagian hasil dari artikel asli menjadi formulasi yang lebih akademis dan hati-hati. Misalnya, artikel asli menyatakan bahwa dokumen tertentu dapat selesai dalam 1–2 hari dibandingkan 5–7 hari sebelumnya. Klaim tersebut tetap saya pertahankan sebagai **temuan penelitian yang bersumber dari naskah**, bukan saya perlakukan sebagai statistik populasi.

Untuk bagian metode, struktur analisis saya buat lebih eksplisit dengan kondensasi data, penya-

jian data, dan penarikan/verifikasi kesimpulan agar konsisten dengan Miles, Huberman, dan Saldaña. Referensi tersebut memang tercantum dalam naskah asli.

Ada satu hal yang perlu dilakukan sebelum naskah ini dianggap benar-benar siap submit: **daftar pustakanya perlu dibersihkan dan diselaraskan dengan sitasi baru**. Daftar pustaka asli masih memuat referensi yang tidak relevan dengan topik e-government—misalnya Santrock, WHO, Kemenkes tentang kesehatan reproduksi, dan artikel pendidikan reproduksi—meskipun beberapa di antaranya digunakan untuk mendukung argumen tentang e-government. Itu sebaiknya dihapus, bukan sekadar dibiarkan di ‘.bib’.

Selain itu, saya menyarankan menambahkan ‘Perpres 95/2018’ dan sumber resmi Kementerian PANRB ke ‘.bib’, karena keduanya memberikan dasar kebijakan yang jauh lebih kuat daripada referensi kesehatan/reproduksi tersebut. Perpres 95/2018 tercatat sebagai peraturan yang masih berlaku, sedangkan Kementerian PANRB secara eksplisit mengaitkan evaluasi SPBE dengan peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital.

Jika naskah ini akan benar-benar diajukan ke **Publicio**, versi berikutnya sebaiknya kita rapiakan menjadi satu paket final: **Pendahuluan + Tinjauan Pustaka + Metode + Hasil dan Pembahasan + Kesimpulan + Daftar Pustaka/BibTeX yang sudah diseleksi**, sehingga tidak ada lagi sitasi di dalam artikel yang tidak memiliki pasangan di daftar pustaka.

6. KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan tidak terdapat konflik kepentingan dalam penelitian maupun publikasi artikel ini.

Pustaka

Badan Pusat Statistik Kota Palembang (2023). Kecamatan ilir timur satu dalam angka 2023. BPS Kota Palembang.

BPS Kota Palembang (2023). *Kota Palembang dalam Angka*. BPS, Palembang.

Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2 edition.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2020). Sistem pemerintahan berbasis elektronik (spbe). Kementerian PANRB.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2024). Kementerian panrb umumkan hasil evaluasi spbe tahun 2023. Kementerian PANRB.

Mahmudi, S. (2016). *Manajemen Kinerja Pemerintah Daerah*. UPP STIM YKPN, Yogyakarta.

Mahsun, M. (2018). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. BPFE, Yogyakarta.

Miles, M., Huberman, A., and Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis*. Sage, California.

Moleong, L. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Nugroho, R. (2019). *Kebijakan Publik di Negara Berkembang*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2 edition.

Pemerintah Republik Indonesia (2018). Peraturan presiden republik indonesia nomor 95 tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik. Peraturan Presiden Republik Indonesia.

Rengganis, S. M., Intan, L. N., and Adiah, M. (2023). Evaluasi implementasi e-government di kecamatan perkotaan. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2):77–90.

Sugiyono (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.

Suseno, A. (2023). Analisis efektivitas layanan customer service. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2):45–60.