

Implementasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik Dalam Mewujudkan Smart City Di Dinas Kominfo Denpasar Bali

Agus Bahrudin¹, Christine Diah Wahyuningsih²

1. Dosen Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, Email : agus-bahrudin@untagsmg.ac.id
2. Dosen Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, Email : Chrisayudia@yahoo.com

Abstract

The smart city action plan for the city of Denpasar Bali includes: 1) human resources 2) infrastructure, 3) applications, and 4) smart city literacy. Meanwhile, in building a smart city there are six pillars, namely smart governance, smart society, smart living, smart economy, smart environment, and smart branding. In 2020 Denpasar City ranks 1st Smart City with Surakarta in the framework of the movement program towards 100 Smart Cities Indonesia. The 2021 Electronic-Based Government System Index is 3.19 which is in the good category and is in the Top 5 RKCI that year. The Denpasar Bali City Communication, Information and Statistics Service (Kominfos) has taken several steps to implement e-government in realizing a smart city. Some of these steps include building an e-gov portal, increasing accessibility, using the right technology, establishing partnerships with the private sector, developing mobile applications. By implementing e-gov and developing a smart city, the Denpasar-Bali City Communication and Informatics Agency is able to improve the quality of public services, facilitate public access to information and public services, and increase the efficiency and effectiveness of the performance of the Denpasar city government.

Keywords : Implementation, system, government, base, electronics, smart, city

Abstrak

Rencana aksi smart city kota Denpasar Bali meliputi: 1) SDM 2) infrastruktur, 3) aplikasi, dan 4) literasi smart city. Sedangkan dalam membangun smart city terdapat enam pilar yaitu smart governance, smart society, smart living, smart economy, smart environment, dan smart branding. Pada Tahun 2020 Kota Denpasar menduduki peringkat 1 Kota Cerdas bersama Surakarta dalam rangka program gerakan menuju 100 Kota Cerdas Indonesia. Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik tahun 2021 adalah 3,19 yang masuk kategori baik dan masuk dalam 5 besar RKCI tahun itu. Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistik (Kominfos) Kota Denpasar Bali telah melakukan beberapa langkah implementasi e-government dalam mewujudkan smart city. Beberapa langkah tersebut antara lain membangun portal e-gov, meningkatkan aksesibilitas, menggunakan teknologi yang tepat, menjalin kemitraan dengan pihak swasta, mengembangkan aplikasi mobile. Dengan menerapkan e-gov dan mengembangkan smart city, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Denpasar-Bali mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan pelayanan publik, serta meningkatkan efisiensi dan efektifitas kinerja pemerintahan. Pemkot Denpasar.

Kata kunci : Implementasi, sistem, pemerintahan, basis, elektronik, smart, kota

1. PENDAHULUAN

Pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan gencar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat, disamping adanya globalisasi. Pola-pola lama dalam penyelenggaraan pemerintahan telah tidak sesuai lagi bagi tatanan masyarakat yang saat ini berubah. Oleh karenanya, tuntutan itu merupakan hal yang wajar dan telah seharusnya direspon oleh Pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah. Pengembangan sistem manajemen organisasi jaringan sebagai suatu upaya untuk dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali.

Organisasi pemerintah harus lebih terbuka untuk membentuk kemitraan dengan dunia usaha (*public-private partnership*), memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan, dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik. Oleh karena itu ketika masyarakat mendambakan terwujudnya reformasi sektor publik, pemerintah harus segera melaksanakan proses transformasi menuju *e-Government*.

Pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan gencar yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan masyarakat, disamping adanya globalisasi. Pola-pola lama dalam penyelenggaraan pemerintahan telah tidak sesuai lagi bagi tatanan masyarakat yang saat ini berubah. Oleh karenanya, tuntutan itu merupakan hal yang wajar dan telah seharusnya direspon oleh Pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah. Pengembangan sistem manajemen organisasi jaringan sebagai suatu upaya untuk dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali. Organisasi pemerintah harus lebih terbuka untuk membentuk kemitraan dengan dunia usaha (*public-private partnership*), memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan, dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik. Oleh karena itu ketika masyarakat mendambakan terwujudnya reformasi sektor publik, pemerintah harus segera melaksanakan proses transformasi menuju *e-Government*. Sehubungan dengan kondisi tersebut, Dinas Kominfo Kota Denpasar akan meningkatkan pengembangan *E-Government* guna kelancaran penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik, dalam meningkatkan kualitas layanan publik yang efektif dan efisien.

Dari latar belakang permasalahan diatas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi SPBE dalam mewujudkan smart city di Dinas Kominfo pemerintah Kota Denpasar Bali ?
2. Apa factor pendukung dan penghambat implementasi SPBE dalam mewujudkan smart city di Dinas Kominfo pemerintah Kota Denpasar Bali?

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Implementasi Kebijakan

Pendapat Cloves yang dikutip (dalam Wahab, 2008:187)³ menyatakan bahwa : Implementasi itu adalah —Proses bergerak menuju tujuan kebijakan dengan cara langkah administrasi dan politik. Keberhasilan atau kegagalan implementasi dapat dievaluasi dari sudut kemampuannya secara nyata dalam meneruskan atau mengoperasikan program-program yang telah dirancang sebelumnya. Lebih lanjut Mazmanian dan Sebastian (dalam Wahab, 2008: 68) menyatakan bahwa implementasi merupakan pelaksanaan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, tetapi dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan.

Jadi implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan kebijakan. Pemerintah dalam membuat kebijakan harus mengkaji terlebih dahulu apakah kebijakan tersebut dapat memberikan dampak yang buruk atau baik bagi masyarakat. Hal itu bertujuan supaya suatu kebijakan tidak bertentangan dengan masyarakat bahkan sampai merugikan.

Menurut Van Meter dan Vanhorn dalam buku —The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework —, menjelaskan bahwa:

Implementasi kebijakan publik merupakan tindakan-tindakan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan mencakup usaha-usaha dalam rangka mengubah keputusan tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuantujuan yang telah ditetapkan

Sebagai suatu konsep, *governance* memiliki beragam pemaknaan yang diungkapkan oleh Edward III (dalam Subarsono, 2011:90-92) menyatakan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu:

- a) Komunikasi adalah keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok 7 Agustino, Leo, Dasar-Dasar Kebijakan Publik, Alfabeta, Bandung, 2008. 8 AG Subarsono, Analisis Kebijakan Publik (Konsep teori dan aplikasi), Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2011, hal. 90-92. 15 sasaran (target group), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.
- b) Sumberdaya adalah meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial.
- c) Disposisi merupakan watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.
- d) Struktur Birokrasi merupakan yang bertugas mengimplementasikan kebijakan dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi adalah Standard Operating Procedure (SOP) dan fragmentasi.

Penelitian ini menggunakan teori dari Edward III yang menyebutkan bahwa keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh empat variabel besar, yakni komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penggunaan teori tersebut dapat membantu peneliti untuk menganalisis Implementasi Kebijakan secara mendalam

2.2 Teori e-Government (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik)

E-government adalah penyelenggaraan pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk meningkatkan kinerja pemerintah, serta memenuhi kebutuhan masyarakat akan transparansi dan akuntabilitas informasi keuangan pemerintah dengan tujuan mencapai good governance. E-Government dapat diaplikasikan pada 279ublic279tive, yudikatif, ataupun administrasi 279ublic, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan 279ublic, atau proses pemerintahan yang demokratis (Indrajit, 2016).

Konsep-Konsep e-Government

Konsep E-Government dikenal pula empat jenis klasifikasi, yaitu:

1) Government to Citizens/consumers (G2C)

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi E-Government yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi EGovernment bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari (Indrajit, 2016).

Government to Citizen adalah penyampaian layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat. Memungkinkan pertukaran informasi dan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah. Salah satu yang menjadi bentuk hubungan government to citizen dalam penelitian ini adalah penerapan media aduan masyarakat berbasis online yang memungkinkan terjadinya pertukaran informasi atau interaksi antara pemerintah dengan masyarakatnya.

Citizen/masyarakat yang dimaksud merujuk kepada salah satu pengertian citizen/masyarakat dari Mac Iver dan Page (dalam Soekanto, 2006), memaparkan bahwa masyarakat adalah suatu sistem dari kebiasaan, tata cara, dari wewenang dan kerja sama antara berbagai kelompok, penggolongan, dan pengawasan tingkah laku serta kebiasaan-kebiasaan manusia. Dengan menggunakan media aduan masyarakat berbasis online masyarakat dapat dengan mudah melakukan interaksi, kerjasama dan melakukan pengawasan terhadap kinerja pemerintah.

2) Government to Business (G2B)

Government to Business adalah transaksi-transaksi elektronik dimana pemerintah menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan bagi kalangan bisnis untuk bertransaksi dengan pemerintah. Mengarah kepada pemasaran produk dan jasa ke pemerintah untuk membantu pemerintah menjadi lebih efisien melalui peningkatan proses bisnis dan

manajemen data elektronik. Aplikasi yang memfasilitasi interaksi G2B maupun B2G adalah sistem Eprocurement. (Apriyanti, 2016).

3) Government to Government (G2G)

Government to Government adalah memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi online antar departemen atau lembaga pemerintahan melalui basis data terintegrasi. Contoh: konsultasi secara online, blogging untuk kalangan legislatif, pendidikan secara online, pelayanan kepada masyarakat secara terpadu. Disamping prestasi pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintah yang lebih baik sejak reformasi. (Darell, 2001; Brown, 2005; Farid, 2015; Indrajit, 2015; Apriyanti, 2016;

4) Government to Employee

Aplikasi ini diperuntukan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat. Contohnya sistem asuransi kesehatan dan pendidikan bagi para pegawai pemerintahan yang telah terintegrasi dengan Lembaga-lembaga kesehatan (rumah sakit, poliklinik, apotek, dan lain-lain) dan institusi-institusi pendidikan (sekolah, perguruan tinggi, kejuruan, dan lain-lain).

Manfaat e-Government

Negara amerika dan inggris adalah dua negara besar yang telah mengimplementasikan konsep e-government, manfaat yang didapat dengan adanya penerapan e-government di suatu negara dijabarkan oleh Al Gore dan Tony Blair, antara lain:

- a. Memperbaiki kualitas mesyarakat pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan dan bernegara
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep Good Corporate Government.
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholder-nya untuk kepentingan sehari-hari.
- d. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan tren yang ada dan sebagiannya.

Keuntungan E-Government

- a. Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam, 7 hari dalam seminggu, tanpa harus menunggu dibukanya kantor
- b. Peningkatan hubungan antara pemeritah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Adanya keterbukaan (transparansi)
- c. Pemberdayaan msyarakat melalui informasi yang mudah diperoleh. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya.
- d. Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien
- e. masyarakat semakin mudah dalam mengakses kebijakan pemerintah sehingga program yang dicanangkan pemerintah dapat berjalan dengan lancar.
- f. Masyarakat dapat memberi masukan mengenai kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pemerintah sehingga dapat memperbaiki kinerja pemerintah.

2. 3, Teori Smat City

Smart City adalah kota yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi dan meningkatkan kualitas hidup warganya.

Konsep Kota Cerdas (smart city) pada umumnya meliputi :

1. Sebuah kota berkinerja baik dengan berpandangan ke dalam ekonomi, penduduk, pemerintahan, mobilitas, dan lingkungan hidup.
2. Sebuah kota yang mengontrol dan mengintegrasikan semua infrastruktur.

Dalam membangun kota pintar ada enam pilar, yaitu smart governance, smart society, smart living, smart economy, smart environment, dan smart branding.

3. METODE PENELITIAN

Tipe penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Informan penelitian ini adalah sekretaris para staf Dinas Kominfo dan Statistik. Pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka dan wawancara mendalam melalui Fokus Group Discussiob (FGD). Analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan mendasarkan pada triangulasi baik metode maupun temuan lapangan.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum

4.1.1. Visi, Misi dan Tujuan Dinas Kominfos Pemerintah Kota Denpasar

➤ Visi:

“Kota Kreatif Berbasis Budaya Menuju Denpasar Maju”

➤ Misi:

- a. Meningkatkan Kemakmuran masyarakat kota Denpasar melalui peningkatan kualitas pelayanan Pendidikan, kesehatan dan pendapatan masyarakat yang berkeadilan
- b. Menjaga stabilitas keamanan dengan terkendalinya kamtibmas, ketahanan pangan dan kesiapsiagaan bencana
- c. Kejujuran dan spirit SEWAKADARMA sebagai penguat reformasi birokrasi menuju tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*)

➤ Tujuan:

“Mengembangkan jaringan informasi secara terpadu serta terciptanya komunikasi yang efektif dalam penyelenggaraan teknologi informasi.”

4.1.2 Tahapan Rencana Strategis

Rencana strategis dilaksanakan dalam dua tahapan, yaitu: Tahap pembangunan fondasi SPBE. Tahapan ini dilaksanakan tahun 2018 - 2022 dan difokuskan pada penguatan tata kelola SPBE, infrastruktur SPBE, dan percepatan SPBE sebagai fondasi pelaksanaan SPBE yang terpadu dan menyeluruh. Capaian pada tahapan ini adalah tersedianya:

- a. sistem informasi Arsitektur SPBE, Arsitektur SPBE Nasional, Arsitektur SPBE Instansi Pusat, dan Arsitektur SPBE Pemerintah Daerah;
- b. tim Koordinasi SPBE Nasional, tim koordinasi Instansi Pusat, dan tim koordinasi Pemerintah Daerah;
- c. kebijakan meso dan mikro yang mendukung pelaksanaan Peraturan Presiden ini;
- d. evaluasi SPBE Nasional dan evaluasi SPBE Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah;
- e. survey kebutuhan dan kepuasan pengguna;
- f. portal layanan publik, portal administrasi pemerintahan, dan portal data nasional;
- g. penerapan SPBE pada integrasi layanan perencanaan, penganggaran, pengadaan barang dan jasa pemerintah, akuntabilitas kinerja, pemantauan dan evaluasi, kepegawaian, kearsipan, dan pengaduan publik;
- h. manajemen Layanan SPBE;
- i. Infrastruktur SPBE;
- j. sistem keamanan informasi; dan
- k. standar kompetensi teknis SPBE.

4.1.3. Tahap Pengembangan SPBE

Tahapan pengembangan SPBE dilaksanakan tahun 2023 - 2025 dan difokuskan pada peningkatan kualitas SPBE yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna Layanan SPBE. Capaian kualitas SPBE pada tahapan ini adalah:

- 1) Portal Layanan SPBE yang berbasis kecerdasan buatan dan big data;
- 2) Peningkatan kualitas jaringan pita lebar dan Jaringan Intra pemerintah;
- 3) Peningkatan jumlah Layanan SPBE sesuai dengan kebutuhan pengguna;
- 4) Peningkatan kualitas keamanan informasi; dan
- 5) Peningkatan kapasitas SDM SPBE.

4.2. Hasil Penelitian

Dalam melihat seberapa jauh implementasi SPBE dapat dilihat dari :

1. Komunikasi

Komunikasi implementasi SPBE dalam mewujudkan smart city Denpasar Bali selalu digalakkan melalui sosialisasi Peraturan Walikota Denpasar Nomor 49 Tahun 2019 Tentang

Rencana Induk Pengembangan Smart City Tahun 2019-2023. Selain itu upaya lainnya ditempuh melalui Rapat Koordinasi Terkait Kerjasama Pemerintah Kota Denpasar Dengan Inovasi Solusi Nusantara (Isn) Dalam Bidang Smart City, Pemerintah Kota Denpasar Bersinergi Dengan Dewan Smart City Dan Startup Digital Kota Denpasar Dalam Kegiatan Coding Workshop Dan Challenge Meliputi Kegiatan Seminar Parenting Serta Pelatihan Dan Lomba Coding Serta Robotic. Melibatkan 150 Peserta Yang Terdiri Dari Mahasiswa Dan Orang Tua, serta sosialisasi SK Walikota Denpasar Nomor 188.45/1657/Hk/2019 Tentang Pembentukan Dewan Smart City Kota Denpasar

Hal ini sejalan dengan pernyataan Sekretaris Dinas Kominfo Kota Denpasar Gede Wirakusuma W, S. Sos.

“Sudah banyak pengembangan fitur-fitur dan informasi yang ada di Aplikasi PRO Denpasar. Namun dapat dipahami bahwa masih perlu adanya sosialisasi sehubungan dengan penerapan Aplikasi PRO Denpasar ini di masyarakat sehingga pengguna Aplikasi PRO Denpasar ini akan terus bertambah dan menyeluruh khususnya di Kota Denpasar. Selanjutnya yaitu tingkat keberhasilan pelayanan publik dari penerapan aplikasi PRO Denpasar dimana Salah satu elemen dari *Smart Government* adalah *e-Government*. Hal ini dapat dicapai dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi berupa layanan *online* untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien, serta lbih meningkatkan SDM sebagai pemegang peranan pokok dalam keberhasilan *e-Government*”

2. Sumber daya

Ketersediaan Sumber Daya Manusia dalam pemerintahan merupakan faktor terpenting yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengembangan *e-Government*. Penerapan Aplikasi PRO Denpasar ini tidak terlepas dari kerja keras Sumber Daya Manusia Aparatur di Diskominfo Kota Denpasar. Sumber Daya Manusia Aparatur merupakan modal dasar untuk melaksanakan program dan kegiatan untuk mewujudkan visi dan misi di Diskominfo Kota Denpasar. Sumber Daya Manusia Aparatur Diskominfo Kota Denpasar telah mampu untuk melaksanakan program dan kegiatan di bidang urusan komunikasi dan informatika. Selanjutnya Sumber Daya Finansial merupakan bagian yang tidak kalah penting dalam mendukung keberhasilan penerapan Aplikasi PRO Denpasar ini. Hal ini diperlukan untuk menunjang sumber daya lainnya seperti Sumber Daya Manusia yang digunakan untuk pelatihan, infrastruktur untuk perluasan dan pemeliharaan peralatan serta biaya - biaya lainnya.

Diskominfo Kota Denpasar tahun 2021 - 2026, Diskominfo Kota Denpasar telah dapat merealisasi pencapaian target sasaran pada tahun 2017. Pencapaian tersebut yaitu peningkatan penerapan Aplikasi / Sistem Informasi Layanan Publik yang terintegrasi seperti Aplikasi PRO Denpasar. Upaya peningkatan penerapan Aplikasi / Sistem Informasi Layanan Publik yang terintegrasi tersebut didukung oleh anggaran dari Pemerintah dan pihak swasta. Hal berikutnya ketersediaan infrastruktur sangatlah penting agar suatu organisasi dapat berjalan sebagaimana mestinya. Tanpa infrastruktur yang mendukung, maka mustahil bagi sistem pemerintahan berbasis elektronik ini dapat berjalan dengan lancar. Berdasarkan pengamatan di lapangan, penggunaan infrastruktur dalam penerapan Aplikasi PRO Denpasar di Kota Denpasar ini terus berkembang dan mengalami peningkatan cukup baik dari awal kemunculannya, karena hampir semua OPD di Kota Denpasar sudah terkoneksi secara internal melalui aplikasi ini. Sisibi lain dukungan pendanaan berkembang dari tahun ke tahun.



3. Disposisi

Pada dimensi ini terdapat beberapa indikator yang mendukungnya yaitu kemampuan organisasi dalam mengolah dan memanfaatkan *input* dimana *Input* yang digunakan untuk mengembangkan e-Government kota Denpasar ini salah satunya adalah adanya dukungan dari pemerintah untuk dapat fokus meningkatkan layanan pengaduan publik di Kota Denpasar melalui Aplikasi PRO Denpasar. Dukungan Pemerintah Kota Denpasar menjadi bukti keseriusan pemerintah dalam penerapan *e-Government*. Peraturan-peraturan yang digunakan dalam penerapan Aplikasi PRO Denpasar inisudah terlihat cukup kuat dan memiliki isi yang mendetail dalam mengatur setiap aspek pendukung pelaksanaan pelayanan pengaduan publik di Kota Denpasar. Hal tersebut tercermin dari terus dikembangkannya Aplikasi PRO Denpasar.

Selanjutnya adalah kemampuan organisasi dalam mengintegrasikan sumber-sumber dimana penerapan layanan pengaduan publik oleh Pemerintah Kota Denpasar melalui Aplikasi PRO Denpasar memfokuskan pada penyeragaman penanganan pengaduan masyarakat dalam satu portal aplikasi yang telah terintegrasi dengan seluruh Organisasi Perangkat Daerah yang ada di Kota Denpasar dengan tujuan agar masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik menjadi lebih mudah terhubung dan terlayani dengan optimal.

Selanjutnya yaitu kemampuan organisasi dalam sosialisasi konsep e-Government dimana dari kemampuan organisasi dalam mensosialisasikan konsep *e-Government* untuk pelayanan publik di masyarakat merupakan salah satu hal terpenting dalam pelayanan pengaduan di Kota Denpasar melalui Aplikasi PRO Denpasar. Pemerintah Kota Denpasar Bali sudah memiliki legalitas dan kejelasan konsep integrasi proses layanan publik yang dituangkan ke dalam master plan IT yang sudah disahkan, serta memiliki payung hukum yang terkait dengan integrasi aplikasi

4. Struktur Birokrasi

Sumber daya manusia difokuskan pada pembentukan tim teknis TIK yang akan melakukan transfer keahlian kepada sumber daya manusia di masing-masing instansi (Para Pranata Komputer) dan melakukan pengelolaan terhadap sumber daya TIK. Pelatihan-pelatihan yang diberikan adalah tentang pengelolaan website instansi, pengelolaan jaringan komputer, pengelolaan database serta pelatihan perawatan teknologi informasi. Selain peningkatan kemampuan dalam bidang TIK, sumber daya manusia di tiap instansi juga diberikan wawasan tentang sistem keamanan komputer, penerapan SIN dan aturan jabatan fungsional pranata komputer. Dalam 5 tahun ke depan diharapkan tiap instansi telah memiliki sumber daya manusia yang mampu dalam mengelola sumber daya TIK di masing-masing instansinya.

Sumber daya manusia dalam hal ini berkaitan dengan jumlah pegawai dan kompetensi dari pegawai. Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Denpasar selaku pihak atau OPD yang mengkoordinir Pelayanan Rakyat Online (PRO) Denpasar menunjuk bidang piranti lunak selaku yang memanager Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar dengan kapasitas 7 orang pegawai dan yang bertugas menangani PRO Denpasar yaitu 4 orang pegawai. Kemudian dalam pelayanannya dibantu 4 orang pegawai

dari Unit Pelayanan Terpadu (UPT). Pelayan Informasi Publik yang meliputi 2 orang pegawai sebagai operator dan 2 orang pegawai sebagai verifikator.. Adapun struktur organisasi Dinas Kominfos Denpasar Bali dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



4.3. Pembahasan

Rencana aksi smart city kota Denpasar Bali mencakup : 1) SDM, 2) Infra struktur, 3) Aplikasi, dan 4) Literasi Smart City. Sedangkan dalam membangun kota pintar ada enam pilar, yaitu *smart governance*, *smart society*, *smart living*, *smart economy*, *smart environment*, dan *smart branding*

1. **Smart Governance**

Perangkat daerah yang memberikan pelayanan publik melakukan optimalisasi pelayanan dengan menerapkan sistem *online*. *Selanjutnya* Aplikasi *on boarding* pagi (pajak digital) Denpasar. Beberapa layanan yang dapat dimanfaatkan pada Aplikasi berbasis Android Pagi Denpasar, yakni Pajak Hotel dan Restoran (PHR), Pajak Air Bawah Tanah (ABT), Pajak Parkir, Pajak Reklame dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Menggunakan platform pembayaran digital melalui QRIS, Virtual Account, Dompot Digital dan Mobile Banking serta metode Transfer Antar Bank Terdapat 17 Aplikasi Terintegrasi DI DAMAMAYA . DAMAMAYA merupakan ruang koordinasi untuk mengintegrasikan seluruh data dan informasi dari berbagai aplikasi yang diluncurkan Pemkot Denpasar serta Perangkat Daerah di Denpasar



Selanjutnya Mal Pelayanan Publik SEWAKADARMA diatur melalui Peraturan Walikota Denpasar Nomor 5 Tahun 2018



2. Smart society

Penerapan smart society dilakukan dengan berbagai cara antara lain

- a. **Desac** merupakan layanan berbasis **chatbot whatsapp** yang digunakan untuk menghubungkan langsung antara pemerintah dengan warga terkonfirmasi positif yang bersumber dari Dinas Kesehatan
- b. Call Center Layanan Pusdalop Penanggulangan Bencana (0361) 223333 / 112



c. DAMAKESMAS (Denpasar Mantap Kesehatan Masyarakat)

Meliputi program sistem penanggulangan gawat darurat sehari-hari (spgdt-s) dan program perawatan kesehatan masyarakat (perkesmas)



3. Smart Environment

Penerapan Smart Environment dilakukan melalui

- a. Sistem Informasi Sadar Dan Peduli Lingkungan (Sidarling)



- b. Revitalisasi sungai (tukad)
- c. PEMBANGUNAN TPST DAN TPS 3R. TPS 3R merupakan tempat pengolahan sampah dengan menggunakan metode *Reduce, Reuse Dan Recycle*

4. Smart Branding

Penerapan Smart Branding dilakukan a) Memperkenalkan Pembangunan dan Pariwisata Kota Denpasar melalui media Mural di beberapa Kawasan publik seperti Pasar, Tukad (sungai) dan gang-gang perumahan melibatkan seniman-seniman muda kreatif, b) Menerapkan teknologi scan QR-Code dikawasan pariwisata kota Denpasar untuk memberikan informasi kepada wisatawan tentang sejarah terbentuknya Kota Denpasar dalam bentuk foto atau video animasi c) program padat karya berbasis seni budaya dan pemberdayaan umkm di kota denpasar

5. Smart Economy

Penerapan Smart Economy dilakukan dengan a) Smart Heritage Market Pasar Badung merupakan Pasar Rakyat Cerdas yang tetap memertahankan warisan budaya dengan penataan mulai dari fisik, pengelolaan manajemen pasar hingga dukungan teknologi , b) sistem jual beli online dan pesan antar antara penjual (pelaku UMKM) Dan Pembeli Berbasis Mobile Dan Website Di Kota Denpasar, C) pengoptimalan LPD .Di Bali terdapat lembaga keuangan yang dinamakan dengan LPD (Lembaga Perkreditan Desa) adalah suatu lembaga keuangan desa yang mempunyai kemampuan untuk menunjang

terwujudnya Pancakreta dan Pancayadnya serta dimiliki oleh Desa Pakraman yang bertempat di wilayah Desa Pakraman

6. **Smart Society**

Penerapan Smart Society dilakkan dengan a). Penandatanganan Memorandum Of Understanding (Mou) Antara Wali Kota Denpasar Bersama Wali Kota Darwin (13 Juni 2022) dalam meningkatkan ekonomi kreatif, SDM, dan pariwisata, b) Kepeng.io merupakan keterlibatan masyarakat dalam membangun patung “sita kepandung” menggunakan teknologi kepeng.io (NFT)

Capaian Smart City Denpasar Bali

Kota Denpasar Masuk Top 5 RKCI Tahun 2021



Faktor Penghambat Dan Pendukung

Faktor Penghambat

1. Penanganan pengaduan dari Masyarakat tergantung pada hasil dari perumusan tindak lanjut OPD (Organisasi Perangkat Daerah) terkait
2. Sistem kerja Aplikasi ini tergantung pada server ,jika server down maka akan sering terjadi error dalam menerima pengaduan masuk
3. Dari segi keamanan sistem Aplikasi PRO Denpasar ini masih lemah sehingga pernah di bobol oleh oknum yang ahli dalam bidang IT.

Faktor Pendukung

1. Dukungan Pihak Pemerintah Kota Denpasar dan Pihak Swasta
2. Ketersediaan Sumber Daya Manusia dalam pemerintahan yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengembangan *e-Government*
3. Sumber daya finansial yaitu dukungan secara finansial atau anggaran dana yang memadai atau sudah terdapat anggaran khusus yang diperuntukkan untuk pengelolaan dan pengembangan *e-Government*.

5. KESIMPULAN

Implementasi e-Government atau pemerintahan elektronik dapat memainkan peran penting dalam mewujudkan konsep smart city di Kota Denpasar, Bali. Berikut adalah beberapa langkah yang dapat diambil untuk mewujudkan smart city melalui e-Government:

1. Memperkuat infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK)

Membangun infrastruktur TIK yang kuat dan andal adalah langkah penting dalam mewujudkan smart city. Kota Denpasar dapat meningkatkan infrastruktur TIK dengan memperluas jaringan internet yang terjangkau dan andal, serta memperkuat keamanan siber.

2. Meningkatkan aksesibilitas informasi

Pemerintah Kota Denpasar dapat meningkatkan aksesibilitas informasi dengan mengembangkan portal e-Government yang memungkinkan warga untuk mengakses informasi dan layanan pemerintah secara online. Hal ini dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam penyampaian layanan publik.

3. Menyediakan layanan publik yang terintegrasi

Pemerintah Kota Denpasar dapat mengintegrasikan berbagai layanan publik dalam satu platform e-Government, seperti pendaftaran lahan, izin bangunan, dan pembayaran pajak. Dengan demikian, warga dapat mengakses berbagai layanan publik secara mudah dan cepat.

4 Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan

Pemerintah Kota Denpasar dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan dengan memanfaatkan teknologi e-Government, seperti platform partisipasi publik online. Dengan demikian, masyarakat dapat memberikan masukan dan saran kepada pemerintah secara langsung.

5. Meningkatkan pengelolaan data

Pemerintah Kota Denpasar dapat meningkatkan pengelolaan data dengan memanfaatkan teknologi big data dan analitik untuk memperoleh wawasan yang lebih dalam tentang kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat membantu pemerintah dalam merencanakan dan mengelola program dan layanan publik dengan lebih efektif.

Dengan mengambil langkah-langkah tersebut, pemerintah Kota Denpasar dapat mewujudkan konsep smart city yang lebih efisien, terhubung, dan berkelanjutan melalui pemanfaatan e-Government.

6. DAFTAR PUSTAKA

Anggara, Sahya. (2014). Kebijakan Publik, Bansung: Pustaka Setia

AG Subarsono,(2011), Analisis Kebijakan Publik (Konsep teori dan aplikasi), Pustaka Pelajar, Yogyakarta

Agustino, Leo (2008), Dasar-Dasar Kebijakan Publik, Alfabeta, Bandung

Darminto(2013), Metode Penelitian dan Penelitian Sample, (Bandung: Alfabete

Dunn, William N. (1998). Pengantar Analisis Kebijakan Publik, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyani,(2012) Implementasi Kebijakan Publik,: Konsep dan Aplikasinya Di Indonesia, Gava

Haryatmoko. (2016). Akuntabilitas Pelayanan Publik: Etika Publik, Dasar Membangun Integritas Dan Profesionalitas. Prosiding Seminar. Media, Yogyakarta

Hayat. (2018). Kebijakan Publik, Evaluasi, Reformasi, Formulaso, Malang: Intrans Publishing

Indrajit, Richardus Eko. (2002). Electronic Government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Tochija, Itoc. (2007). Kebijakan E-government dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. Jurnal Akuntansi Ekonomi,

Solichin Abdul Wahab, (1997) Analisis Kebijaksanaan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara, Bumi Aksara, Jakarta

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & M. (2002). Service quality delivery through website: A critical review of extant knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 1999 tentang Telekomunikasi

INPRES no. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik