

ANALISIS PERKEMBANGAN SMART GOVERNMENT DALAM PEMANFAATAN TEKNOLOGI DIGITAL PADA ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0 DI KOTA TANJUNGPINANG (STUDI KASUS DISKOMINFO)

Dewi Soraya¹; Rudi Subiyakto²; Ramadhani Setiawan³

^{1,2,3}Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjungpinang, Kepulauan Riau, Indonesia

¹180563201103@student.umrah.ac.id; ³ramadhanisetiawan@gmail.com

ANALYSIS OF THE DEVELOPMENT OF SMART GOVERNMENT IN THE UTILIZATION OF DIGITAL TECHNOLOGY IN THE ERA OF THE INDUSTRIAL REVOLUTION 4.0 IN TANJUNGPINANG CITY (CASE STUDY OF DISKOMINFO)

ABSTRACT

One of the grand designs of smart cities is smart government. Smart government or smart governance is a dimension that specializes in governance. Smart governance includes all the requirements, criteria and objectives for the empowerment and participation of the community and government together. However, the lack of human resources in understanding smart government and the use of digital technology, as well as the lack of technology and information-based infrastructure, are some of the factors that will have an impact on the development of smart government. Therefore, the purpose of this study is to analyze the development of smart government in the use of digital technology in the era of the industrial revolution 4.0 in Tanjungpinang City, especially at the Department of Communication and Information. The method used in this study is a qualitative descriptive method with 15 informants, and uses data collection techniques and tools in the form of observation, interviews, and documentation. The results obtained from this study are that in the development of smart government in the bureaucratic and community environment, it still cannot be said to be optimal, because there are still limited budgets, human resources and infrastructure, as well as socialization that has not been intensively implemented. These are some of the indicators that hinder the development of smart government. As for the use of digital technology, in the bureaucratic environment and in the community, the use of digital technology is quite maximal. This is because, most of the activities carried out are already using digital technology.

Keywords: Dimensions of Smart City, Smart Government, Digital Technology

ABSTRAK

Salah satu grand desain smart city ialah smart government. Smart government atau tata kelola pemerintahan yang cerdas adalah dimensi yang mengkhususkan diri dalam pemerintahan. Tata kelola yang cerdas mencakup semua persyaratan, kriteria dan tujuan untuk pemberdayaan dan partisipasi masyarakat dan pemerintah bersama-sama. Namun, kurangnya sumber daya manusia dalam memahami smart government dan pemanfaatan teknologi digital, serta kurangnya infrastruktur berbasis teknologi dan informasi, adalah beberapa faktor yang akan berdampak pada perkembangan smart government. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis perkembangan smart government dalam pemanfaatan teknologi digital pada era revolusi industri 4.0 di Kota Tanjungpinang, khususnya pada Dinas Komunikasi dan Informatika. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan informan sebanyak 15 orang, serta menggunakan teknik dan alat pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah dalam perkembangan smart government di lingkungan birokrat dan masyarakat, masih belum bisa dikatakan maksimal, karena masih adanya keterbatasan anggaran, sumber daya manusia dan sarana prasarana, serta sosialisasi yang dilakukan belum gencar dilaksanakan. Beberapa indikator tersebutlah yang menghambat perkembangan smart government. Sedangkan untuk pemanfaatan teknologi digital, di lingkungan birokrat dan masyarakat, pemanfaatan teknologi digital tersebut sudah cukup maksimal. Hal ini dikarenakan, seluruh aktivitas yang dilakukan sebagian besar sudah menggunakan teknologi digital.

Kata Kunci: Dimensi Smart City, Smart Government, Teknologi Digital

PENDAHULUAN

Smart city ialah tata kota cerdas yang dapat mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi, dengan tujuan yang berfokus pada efisiensi, efektivitas, dan transparansi. Fokus tujuan tersebut dilakukan oleh pemerintah dengan menyediakan dan mengembangkan sarana prasarana. Dalam rangka mengembangkan *smart city* di Indonesia, pada tahun 2017 Kementerian Diskominfo bekerja sama dengan kementerian lain untuk menginisiasikan Gerakan menuju 100 *smart city* atau mendorong terciptanya 100 kota pintar pada tahun 2019. Tahun 2019 merupakan tahun dimana, Kota Tanjungpinang terpilih dari salah satu diantara 25 kota, untuk menjadi perintis *smart city*.

Sebagai salah satu kota yang menjadi perintis *smart city*, pemerintah Kota Tanjungpinang telah melakukan berbagai upaya untuk mencapainya. Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah, merupakan salah satu upaya yang dapat dilakukan pemerintah, agar dapat mewujudkan *smart city* tersebut. Kebijakan tersebut adalah Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang Nomor 1 Tahun 2019 Tentang RPJMD Tahun 2018-2023. Hal-hal yang berkaitan dengan *smart city* dimuat dalam fokus layanan urusan pemerintah wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar, yaitu komunikasi dan informatika. Pada bagian ini, memuat data capaian dari pekerjaan Kominfo Kota Tanjungpinang Tahun 2013-2017. Dalam menunjang *smart city*, infrastruktur yang dibutuhkan antara lain, koneksi PDE dengan kantor Walikota yang menghubungkan seluruh kantor perangkat daerah, jaringan *Local Area Network*, *internet access*, pengembangan *website* sebagai media pendekatan dengan masyarakat (*bilingual*), Portal Internal (POINT), dan fasilitas untuk mengakses internet seperti *hotspot*, *mobile internet*, dan lain-lain, demi kemudahan masyarakat.

Selain itu, di dalam RPJMD memuat permasalahan dan isu-isu strategis daerah. Permasalahan daerah yang berkaitan dengan *smart city* dimuat pada bagian komunikasi dan informatika yaitu, terbatasnya jumlah Wi-Fi umum untuk publik; banyaknya aplikasi *e-government* yang belum terintegrasi dan belum terkelola dengan baik; kurang terpenuhinya sarana dan prasarana untuk mendukung pengembangan *smart city*; kurangnya tenaga ahli yang berkompeten dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi.

Berbicara mengenai sumber daya manusia, Rencana Strategi Diskominfo, memuat mengenai sumber daya perangkat daerah. Rencana strategi tersebut menyatakan bahwa, jumlah Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang sebanyak 46 (empat puluh enam) orang yang terdiri dari 30 (tiga puluh) orang ASN, 4 (empat) orang

pegawai tidak tetap, 10 (sepuluh) orang tenaga *outsourcing*, 1 (satu) orang tenaga *cleaning service* dan 1 (satu) orang penjaga kantor. Salah satu permasalahan yang dihadapi berkaitan dengan isi dari Rencana Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang, adalah sumber daya manusia yang ada pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang masih belum mencukupi atau masih kurang, khususnya SDM yang berkemampuan di bidang: Komputer IT; Programmer; Tenaga Instalasi Jaringan; Operator; Web Designer; Public Relation; Komunikasi; Multimedia; dan Kehumasan.

Selain itu, dalam memanfaatkan teknologi digital untuk mewujudkan *smart government*, dapat diwujudkan jika sumber daya manusia baik dari seluruh lapisan masyarakat dan pemerintah memahami penggunaannya. Dikemukakannya pemanfaatan teknologi digital dalam proses pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan menjadikan konsep pemerintahan digital sebagai sebuah solusi alternatif dalam mengatasi permasalahan pemerintahan, dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang kompleks secara efisien dan efektif di Indonesia. Reformasi digital menjadi suatu gerakan yang beriringan dengan upaya pemanfaatan teknologi informasi, melalui penerapan *Digital Government* dalam tata kelola pemerintahan kota, yang lebih dikenal dengan konsep *Smart City* (Kota Cerdas). Namun, pemanfaatan teknologi digital dapat terhambat pelaksanaannya jika sumber daya manusianya tidak kompeten.

Dari beberapa permasalahan yang disebutkan yaitu, kurangnya sumber daya manusia dalam memahami *smart government* dan pemanfaatan teknologi digital, serta kurangnya infrastruktur berbasis teknologi dan informasi, merupakan salah satu dari beberapa faktor yang mempengaruhi perkembangan *smart government*. Perkembangan *smart government* pada setiap daerah memiliki perbedaannya masing-masing. Dengan menganalisis perkembangan *smart government* pada Kota Tanjungpinang, maka akan didapat hasil apakah perkembangan tersebut mengalami peningkatan atau penurunan sebagai kota perintis *smart city*. Selain itu, pemanfaatan teknologi digital untuk menunjang salah satu indikator *smart city* yaitu, *smart government* pada era revolusi industri 4.0, akan diketahui apakah pemanfaatannya sudah optimal atau sebaliknya. Oleh karena itu, untuk melihat perkembangan *smart government*, dari hasil kajian Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2016:11), terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah: *Support*; *Capacity*; dan *Value*. Yang mana ketiga elemen tersebut saling berkaitan, yang akan mempengaruhi perkembangan *smart government* pada suatu

daerah. Dengan begitu, permasalahan yang ada akan dapat teratasi dan dapat ditemukan solusinya, agar pelayanan yang diberikan tersebut dapat berguna bagi seluruh lapisan masyarakat, yang tidak hanya masyarakat umum, tetapi masyarakat kalangan birokrat.

METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan merupakan jenis deskriptif kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam (Moleong, 2012:4), jenis ini merupakan metodologi kualitatif dengan prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan, baik itu tertulis maupun tidak tertulis. Data tersebut diperoleh dari individu atau kelompok yang diamati. Selain itu, jenis data yang didapat dengan pendekatan tersebut terdiri dari data primer dan data sekunder. Menurut Sarwono dalam (Kusumastuti and Khoiron, 2019:34), data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan partisipan yang relevan dengan penelitian, dengan alat berupa pedoman wawancara, yang dalam perolehan data tersebut dapat dicatat atau direkam. Sedangkan jenis data sekunder, diperoleh dengan membaca, mendengarkan, atau melihat data yang sebelumnya telah diolah oleh peneliti terdahulu. Untuk sumber data dalam penelitian kualitatif, dapat diperoleh dari kata-kata dan tindakan dalam mengamati partisipan saat penelitian, dan data-data yang diperoleh dari dokumen-dokumen pendukung, yang relevan dengan penelitian. Sehingga diperoleh data yang berguna untuk mendukung proses deskripsi dan analisis masalah penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam mewujudkan *smart government* di Diskominfo perlu diperhatikan beberapa hal yang menjadi hambatannya, salah satunya adalah sumber daya manusianya. Namun, menilik dari teori yang digunakan dalam penelitian ini, beberapa faktor juga dapat mempengaruhi perkembangan dari *smart government* tersebut. Dari hasil kajian Harvard JFK School of Government ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh, masing-masing elemen sukses tersebut adalah *support*, *capacity*, dan *value*. Dari masing-masing elemen tersebut, terbagi lagi menjadi beberapa sub elemen, yang menjelaskan secara rinci faktor yang mempengaruhi perkembangan *smart government*.

1. Support

Dukungan yang diharapkan dari elemen ini tidak hanya dari kata-kata atau sekadar tindakan, tetapi perlu adanya:

- a. Adanya undang-undang dan peraturan yang mengatur

Dengan adanya undang-undang dan peraturan, perwujudan *smart government* akan lebih terarah dan berkelanjutan. Sehingga, perkembangan dapat dilihat dan dirasakan oleh semua pihak yang berkaitan. Berikut beberapa undang-undang, peraturan dan instruksi yang mengatur mengenai *smart government* di Dinas Komunikasi dan Informatika.

Tabel 1 Undang-Undang, Peraturan dan Instruksi

No.	Undang-Undang, Peraturan dan Instruksi	Tentang
1	Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 yang diubah menjadi Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016	Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
2	Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000	Tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi
3	Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018	Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
4	Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003	Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
5	Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 26 Tahun 2007	Tentang Pengamanan Pemanfaatan Jaringan Telekomunikasi Berbasis Protokol Internet
6	Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 27 Tahun 2011	Tentang Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Minimal Bidang Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Kota

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2022

- b. Tersedianya sumber daya manusia dan sumber daya sarana prasarana

Dalam mewujudkan *smart government* sendiri masih dibutuhkan tenaga ahli dibidangnya. Sesuai dengan data yang didapat dari rencana strategis dan profil Dinas Komunikasi dan Informatika, masih kurangnya tenaga

ahli di bidang Komputer IT; Programmer; Tenaga Instalasi Jaringan; Operator; Web Designer; Public Relation; Komunikasi; Multimedia; Kehumasan. Hal ini didukung dengan pernyataan partisipan dalam proses wawancara penelitian.

Selain sumber daya manusia, sumber daya sarana prasarana yang berada di Diskominfo juga sudah cukup memadai, jika hanya melakukan pekerjaan biasa, dalam hal pemanfaatan teknologi digital. Namun, untuk menciptakan sebuah aplikasi, video publikasi, dan lain sebagainya yang membutuhkan teknologi yang cukup tinggi, dibutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung hal tersebut.

- c. Tersedianya infrastruktur yang mendukung

Infrastruktur sebagai salah satu penunjang *smart government* juga harus dipenuhi. Tidak hanya kalangan birokrat, kalangan masyarakat juga

harus dibangun infrastruktur yang memadai. Infrastruktur yang dimaksud pada kalangan birokrat adalah adanya *data center* yang berguna untuk menyimpan semua data pada masing-masing OPD. Untuk kalangan masyarakat sendiri adalah dengan tersedianya titik *hotspot* publik, sehingga masyarakat melek IT. Dari data yang diperoleh infrastruktur yang ada masih kurang dalam hal pengadaan untuk di kominfo. Sedangkan untuk penggunaannya masih kurang kalangan masyarakat, karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui hal tersebut.

Berikut beberapa gambar Wi-Fi Publik yang tersebar di beberapa titik.



**Gambar 1 Wi-Fi Publik
Taman Batu 10**



**Gambar 2 Wi-Fi Publik
di Perumahan Griya
Permata Karisma**



**Gambar 3 Wi-Fi Publik
di Laman Boenda 1**

- d. Adanya sosialisasi yang dilakukan kalangan birokrat dan masyarakat

Selain dari ketiga hal tersebut, *smart government* tidak akan bisa dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat dan birokrat, jika tidak adanya sosialisasi atau penyuluhan yang dilakukan oleh pemerintah. Guna dari sosialisasi atau penyuluhan tersebut adalah untuk pemeratakan informasi yang berguna bagi masyarakat dan birokrat, sehingga masyarakat dan birokrat akan terbantu dengan adanya kemudahan tersebut. Sosialisasi atau penyuluhan bisa diberikan langsung oleh pemerintahan yang bersangkutan, bisa dari LSM yang berada pada suatu daerah, atau berbentuk pamflet dan video publikasi.

Namun dilapangan masih banyak masyarakat yang tidak tahu mengenai sosialisasi yang diadakan. Hal ini disebabkan belum meratanya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah atau institusi terkait. Menurut hasil wawancara, masyarakat yang tidak mengetahui karena beberapa faktor, yaitu tidak ada pemberitahuan, sosialisasi yang diadakan hanya menghadiri perwakilan, serta perwakilan

yang menghadiri sosialisasi tersebut tidak menyampaikan atau menyebarkan informasi yang didapat, begitupun kalangan birokrat. Sehingga, seharusnya seluruh lapisan masyarakat bisa mendapatkan informasi tersebut, tetapi nyatanya tidak.

2. Capacity

Capacity dalam hal ini diartikan sebagai kemampuan atau ke berdayaan dari pemerintah untuk mewujudkan *smart government*. Kemampuan atau ke berdayaan dari pemerintah bisa dalam bentuk hal penyediaan anggaran, sarana prasarana, dan sumber daya manusia yang kompeten. Namun, jika salah satu dari kemampuan atau ke berdayaan pemerintah tersebut tidak dapat terpenuhi, pemerintah harus mencari cara efektif, agar pelaksanaan *smart government* dapat terwujud. Salah satunya adalah dengan bermitra atau bekerja sama dengan pihak swasta maupun pihak non-komersial lainnya, yang dapat mewujudkan tercapainya *smart government*. Untuk melihat kemampuan atau ke berdayaan dari pemerintah, perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Tersedianya anggaran untuk mewujudkan *smart government*
Anggaran merupakan kemampuan atau ke berdayaan yang

dapat disediakan pemerintah, untuk pemenuhan rumah tangga daerah di Dinas Komunikasi dan Informatika. Dengan teralokasinya anggaran dengan tepat, *smart government* akan dapat diwujudkan karena terpenuhinya sumber daya manusia dan sarana prasarana. Namun, dari hasil wawancara yang dilakukan, anggaran yang dikeluarkan kepala daerah untuk Dinas Komunikasi dan Informatika, masih minim adanya. Sehingga, anggaran menjadi salah satu kendala yang dapat menghambat terwujudnya *smart government*. Anggaran yang ada hanya untuk memenuhi kebutuhan prioritas. Namun kebutuhan tersebut, belum optimal dipenuhi. Sehingga, masih banyak kekurangan yang ada pada Dinas Komunikasi dan Informatika. Seperti yang tertulis sebelumnya bahwa, masih kurangnya sumber daya manusia yang ahli pada bidangnya, infrastruktur, dan sosialisasi atau penyuluhan yang dilakukan.

- b. Terpenuhinya sarana dan prasarana untuk mewujudkan *smart government*

Sarana dan prasarana merupakan salah satu kebutuhan dasar, untuk mewujudkan *smart government* dalam hal pemanfaatan teknologi digital. Sarana dan prasarana yang dimaksudkan adalah tersedianya perangkat seperti komputer, jaringan internet, pencetak berkas, dan perangkat digital lainnya. Sarana dan prasarana seperti teknologi digital, yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika sendiri, sudah cukup untuk menunjang pekerjaan. Namun, dari hasil wawancara yang dilakukan, sarana prasarana teknologi digital masih dibutuhkan ketersediaannya, karena banyak perangkat yang semakin lama digunakan, akan mengalami malfungsi.

- c. Sumber daya manusia dalam pemanfaatan teknologi digital

Selain sarana prasarana, sumber daya manusia juga menjadi salah satu kemampuan atau ke berdayaan yang harus disediakan oleh pemerintah. Tersedianya sumber daya manusia, bisa dilakukan dengan merekrut dari penyeleksian pegawai negeri, atau bahkan bekerja sama dengan orang-orang yang berkompeten. Sumber daya manusia yang ada pada Dinas Komunikasi dan Informatika, bisa dikatakan kurang untuk mewujudkan *smart government*. Namun dalam pemanfaatan teknologi digital, seluruh

pegawai tidak hanya Dinas Komunikasi dan Informatika, diwajibkan untuk mampu dalam pemanfaatan teknologi digital tersebut. Sehingga, mau tidak mau seluruh pegawai harus mampu memanfaatkan teknologi yang ada. Serta dengan situasi dan kondisi yang terjadi saat ini, pemanfaatan teknologi digital haruslah maksimal. Sehingga, pekerjaan dapat dilakukan dimana dan kapan saja. pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika, sudah memanfaatkan teknologi digital dengan maksimal. Sehingga, jika sarana prasarana terpenuhi dengan baik, sumber daya manusia yang ada cukup dapat mewujudkan *smart government* dilingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika.

- d. Dilakukan kerjasama dengan pihak swasta atau pihak non-komersial

Kerjasama antara pemerintah dan swasta atau pihak non-komersial lainnya adalah kemampuan atau ke berdayaan yang dapat dilakukan pemerintah untuk mewujudkan *smart government*. Kerjasama yang dilakukan bisa dalam bentuk bantuan pembiayaan, atau penyediaan infrastruktur dan sarana prasarana. Kerjasama sudah banyak terjalin, sesuai dengan anggaran yang diberikan. Selain itu, ada harapan untuk bekerja sama dengan pihak non-komersial lainnya, yang tidak menggunakan sumber pembiayaan yang besar.

3. Value

Support dan *capacity* merupakan elemen yang dapat dipenuhi oleh pemerintah, dalam bentuk menyediakan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. Menyediakan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel merupakan hasil dari *smart government*, yang menjadi salah satu dari dimensi *smart city* yang perlu diwujudkan, karena *smart government* akan mereformasi birokrasi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, *smart government* dapat pemeratakan fasilitas publik dan pembangunan ke seluruh daerah. Inovasi yang dibuat oleh pemerintah tidak akan ada gunanya, jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan, yaitu pihak masyarakat dan pihak yang berkepentingan. Merekalah yang memberikan penilaian, bermanfaat atau tidak bermanfaat sebuah inovasi yang dibuat. Perlu diperhatikan inovasi yang dibuat, agar inovasi tersebut bermanfaat untuk masyarakat dan yang berkepentingan. Sehingga, inovasi yang dibuat mendapat tanggapan positif dari

masyarakat dan yang berkepentingan. Oleh karena itu, untuk melihat apakah *smart government* ini berjalan dengan baik di masyarakat, elemen dari *value* akan memberikan penjelasannya.

a. Pengetahuan masyarakat mengenai *smart government* dan *e-government*

Smart government merupakan tata kelola pemerintahan yang cerdas, dimana pemerintah menciptakan, mengembangkan, dan memberikan sebuah pelayanan yang transparan dan akuntabel. Sedangkan *e-government* merupakan pelayanan dan informasi yang diberikan kepada masyarakat, yang dapat dilakukan dengan jarak jauh, istilahnya memberikan pelayanan melalui teknologi digital yang ada.

Melihat kembali bagaimana pemerintah, khususnya pemerintah Kota Tanjungpinang menginovasikan banyak aplikasi untuk kemudahan pelayanan. Pemerintah menunjukkan perhatiannya melalui hal tersebut, sehingga memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan dan informasi yang dibutuhkan. Pemerintah kota berkerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang, menyediakan pelayanan yang dimaksudkan untuk memberikan ruang kepada publik, dalam hal pengaduan dan aspirasi. Sehingga, pengaduan atau aspirasi tersebut dapat diteruskan sesuai dengan permasalahan yang ada.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, dapat dilihat bahwa, belum maksimalnya sosialisasi yang dilakukan pemerintah. Menyebabkan masyarakat hanya sekedar tahu, tanpa bisa memanfaatkan secara maksimal.

b. Perkembangan *e-government* di lingkungan masyarakat

Penggunaan teknologi di masyarakat bisa dikatakan bukan menjadi hal tabu lagi. Sebab, untuk hal seperti menghubungi keluarga, teman, dan kerabat, sudah menggunakan teknologi digital. Selain itu, untuk mendapatkan sebuah informasi dan berita, kebanyakan masyarakat sudah bisa mengakses melalui aplikasi berita, televisi, website dan lainnya, sehingga penggunaan media cetak sudah berkurang.

Namun, dalam bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui website dan aplikasi, masih banyak masyarakat yang belum mengetahuinya. Hal ini dikarenakan

tidak ada kepentingan dari masyarakat untuk menggunakan aplikasi dan website tersebut, juga karena masyarakat tidak mengetahui, bahwa pemerintah menyediakan aplikasi dan website tersebut, untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat.

Sehingga, perkembangan *e-government* di lingkungan masyarakat masih minim adanya. Disebabkan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi, website, dan platform yang dibuat oleh pemerintah, serta tidak maksimalnya kinerja dari sebuah aplikasi atau website yang dibutuhkan. Hal ini disebabkan dari elemen *support* yang disediakan pemerintah belum cukup maksimal, yang berdampak pada perkembangan *e-government* di lingkungan masyarakat.

c. Kesesuaian pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat

Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat haruslah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pada indikator ini, pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dalam bentuk aplikasi, website, dan platform. Penyediaan pelayanan tersebut, untuk menunjang terwujudnya *smart government* di lingkungan masyarakat. Namun, melihat pernyataan sebelumnya masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui aplikasi, website, dan platform tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan belum memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini dikarenakan belum maksimalnya fungsi aplikasi dalam penggunaannya. Sedangkan untuk website, sudah memenuhi kebutuhan masyarakat, untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

d. Ketepatsasarannya sarana dan prasarana yang dibangun di lingkungan masyarakat

Indikator terakhir pada elemen *value* adalah ketepatsasarannya sarana dan prasarana yang dibangun di lingkungan masyarakat. Sarana prasarana yang dimaksudkan adalah untuk menunjang perkembangan *smart government*. Dari hasil wawancara, sebenarnya fasilitas yang disediakan sudah tepat sasaran, hanya saja masih banyak masyarakat yang belum mengetahui fasilitas umum yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. Hal ini dikarenakan masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah, untuk memperkenalkan

sarana prasarana yang dapat digunakan oleh masyarakat umum.

HAMBATAN

Hambatan merupakan kendala yang dihadapi dalam melakukan sesuatu. Hambatan juga dapat menghalangi kemajuan atau perwujudan suatu hal. Dengan adanya hambatan, suatu tujuan yang ingin dicapai dalam waktu dekat, akan mengalami keterlambatan, dan yang paling merugikan ialah tujuan tersebut tidak akan pernah tercapai. Oleh karena itu, dalam melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan, perlu diperhatikan hambatan apa saja yang akan dihadapi. Sehingga, hambatan tersebut tidak menjadi batu ganjalan, tetapi menjadi batu loncatan. Pada penelitian ini, pada setiap elemen terdapat hambatan-hambatan yang dihadapi. Berikut hambatan pada setiap elemen:

a. *Support*

Dukungan dari pemerintah sangat diperlukan. Namun, hambatan pada elemen ini bahwa pemerintah masih belum mendukung secara maksimal mengenai pemenuhan sumber daya manusia yang mumpuni untuk mewujudkan *smart government*. Selain itu, sarana prasarana yang disediakan juga belum mumpuni untuk menunjang kinerja dari tenaga ahli yang berada pada Dinas Komunikasi dan Informatika. Belum terpenuhinya sumber daya manusia dan sarana prasarana, dapat menghambat dilakukannya sosialisasi atau penyuluhan, untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat dan kalangan birokrat. Sehingga, masih banyak OPD yang abai akan hal tersebut. Menganggap hal tersebut tidak penting, padahal sangat berpengaruh pada perkembangan *smart government*.

b. *Capacity*

Pada elemen kapasitas, yang menjadi hambatannya adalah pada indikator anggaran. Anggaran yang disediakan kepala daerah menurut hasil wawancara masih minim adanya. Sehingga, indikator pada elemen *support* tidak dapat terpenuhi secara maksimal. Hal ini akan berdampak pada seluruh masyarakat dari berbagai lapisan. Hal demikian dapat terjadi, disebabkan oleh kurangnya pengelolaan pada aplikasi, website, atau platform yang dibuat, karena kurangnya sumber daya manusia dan sarana prasarana. Sehingga, pelayanan dan informasi tidak memuat hal aktual. Hal ini akan mengecewakan masyarakat yang sangat membutuhkan pelayanan dan informasi yang ada. Sedangkan masyarakat awam, semakin tidak mengetahui bahwa ada pelayanan dan informasi yang didapatkan dari aplikasi,

website, atau platform yang dibuat, karena kurangnya sosialisasi yang diadakan oleh pemerintah.

c. *Value*

Dari elemen ini hambatan yang ada pada masyarakat adalah kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai konsep *smart government* dan pelayanan berbentuk elektronik, yaitu *e-government*. Hal demikian dipengaruhi oleh elemen-elemen sebelumnya, dimana belum tercapainya dengan maksimal elemen pendukung dan kapasitas. Sehingga, inovasi yang dibuat oleh pemerintah belum bisa memenuhi kebutuhan dan tepat sasaran ke masyarakat. Bisa dikatakan, inovasi yang dibuat oleh pemerintah belum cukup optimal untuk dimanfaatkan seluruh masyarakat. Sehingga, untuk mewujudkan *smart government* dengan memanfaatkan *e-government* belum bisa diwujudkan dalam waktu dekat, seperti perencanaan yang dibuat.

Dari ketiga elemen tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa indikator hambatan yang cukup mempengaruhi indikator hambatan lainnya. Berikut urutan hambatan berdasarkan pengaruhnya:

1. Anggaran

Anggaran merupakan kapasitas yang harus disediakan pemerintah, agar tujuan dari *smart government* dapat tercapai. Dari hambatan berdasarkan elemen sebelumnya, karena keterbatasan anggaran, pendukung, kapasitas dan manfaat, menjadi tidak optimal adanya untuk mewujudkan *smart government*. Sehingga, anggaran merupakan hal vital yang perlu diperhatikan pengelolaannya. Hal tersebut dikarenakan, agar anggaran yang disediakan dapat dimanfaatkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Anggaran juga menjadi tombak dalam memenuhi indikator lainnya, pada tiap elemen.

2. Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana

Sumber daya yang dimiliki pemerintah masih belum mencukupi, agar tujuan dari *smart government* dapat tercapai. Berdasarkan hasil penelitian, sumber daya manusia yang ada masih dapat melakukan pekerjaan dengan memanfaatkan teknologi digital, namun sumber daya yang ahli pada bidang Komputer IT; Programmer; Tenaga Instalasi Jaringan; Operator; Web Designer; Public Relation; Komunikasi; Multimedia; Kehumasan, masih belum terpenuhi. Sehingga, kurangnya tenaga ahli tersebut, mengakibatkan kurangnya sarana prasarana untuk menunjang kinerja tenaga ahli. Hal ini dikarenakan jika sarana prasarana yang ada sudah cukup mumpuni, tetapi sumber daya

manusianya belum cukup mumpuni, akan terjadi pemborosan anggaran hanya untuk memenuhi kebutuhan yang bukan prioritas. Sebaliknya, jika sumber daya manusia yang ada cukup mumpuni, maka akan terjadi penuntutan dalam memenuhi kebutuhan sarana prasarana, yang menunjang kinerja tenaga ahli.

3. Sosialisasi atau Penyuluhan

Sosialisasi digunakan untuk menyebarkan informasi yang bermanfaat tidak hanya kepada masyarakat awam, tetapi dilakukan untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Hal ini diperlukan agar tidak ada lagi masyarakat yang tidak tahu menahu mengenai hal yang ingin disampaikan oleh pemerintah. Sosialisasi tidak hanya dalam bentuk menyampaikan secara langsung kepada masyarakat, tetapi bisa melalui videotron, pamflet, spanduk, dan lain sebagainya. Namun kenyataannya di lapangan, sosialisasi yang dilakukan pemerintah masih kurang merata. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian, bahwa masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui pelayanan elektronik yang disediakan oleh pemerintah. Masyarakat masih menggunakan cara-cara lawas untuk mendapatkan pelayanan atau informasi yang dibutuhkan. Sehingga, inovasi yang dibuat dan dikembangkan oleh pemerintah tidak memenuhi kebutuhan dan tidak tepat sasaran kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Melihat dari teroi yang digunakan, dapat disimpulkan bahwa perkembangan smart government belum dapat diwujudkan secara maksimal. Hal ini dikarenakan masih minimnya anggaran yang disediakan kepala daerah untuk mewujudkan smart government. Minimnya anggaran, menyebabkan tidak terpenuhinya sumber daya manusia, sarana prasarana, dan sosialisasi yang dilakukan. Oleh sebab itu, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika mengusung smart government. Masyarakat juga tidak mengetahui banyak inovasi yang dilakukan pemerintah untuk menyediakan pelayanan yang transparan dan akuntabel, seperti adanya aplikasi, website, atau platform. Namun, beberapa memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mencari dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan, khususnya mengenai Kota Tanjungpinang.

Namun, jika dianalisis perkembangan smart government mengalami peningkatan. Hal ini dikarenakan pemanfaatan teknologi digital bukanlah suatu hal yang asing lagi di masyarakat awam sekalipun. Penggunaan smartphone

misalnya, yang sangat lekat dengan kehidupan masyarakat zaman ini. Sehingga, dapat disimpulkan pemanfaatan teknologi digital sudah mumpuni untuk mewujudkan smart government. Dengan adanya smart government, beberapa hambatan seperti anggaran dan sosialisasi atau penyuluhan dapat teratasi. Hambatan anggaran dapat diminimalisir karena dengan pemanfaatan teknologi digital, yang tidak terlalu banyak memakan anggaran untuk mewujudkan smart government. Selain itu mengenai sosialisasi atau penyuluhan, tidak terlalu dibutuhkan. Sebab masyarakat atau birokrat yang berkepentingan dengan hal tersebut, akan mencarinya melalui platform pencari informasi, lalu diarahkan sesuai dengan kebutuhan. Sehingga kembali lagi pada kebutuhan individu dalam mencari dan mendapatkan informasi, jika pihak tersebut tidak berkepentingan, maka penggunaan aplikasi, website, dan platform yang ada tidak digunakan. Sebaliknya, jika pihak tersebut berkepentingan, maka penggunaan aplikasi, website dan platform yang ada, akan digunakan sebagaimana mestinya.

Secara keseluruhan, kepala daerah memiliki peranan penting dalam terwujudnya smart government di Kota Tanjungpinang. Dari saran yang diberikan untuk pemangku kepentingan, secara keseluruhan kembali lagi kepada kepala daerah dalam memegang kemudi paling tinggi, dengan komitmen yang dimilikinya. Oleh karena itu, pentingnya kepala daerah dalam memperhatikan setiap kinerja dari OPD yang ada, dan melakukan observasi baik itu dikalangan birokrat maupun di masyarakat. Hal ini akan memberikan dampak yang positif terhadap perkembangan smart government khususnya di Kota Tanjungpinang.

Perhatian yang diberikan pemerintah dengan menyediakan fasilitas umum, aplikasi pengaduan, website informasi, sangat bermanfaat bagi masyarakat. Namun, kemanfaatan tersebut tidaklah maksimal, jika yang mengetahuinya hanya segelintir masyarakat. Sehingga tujuan dari pengadaan fasilitas, aplikasi, maupun website tidak akan didapatkan manfaatnya oleh seluruh lapisan masyarakat. Itulah mengapa pentingnya pengadaan anggaran untuk menunjang sumber daya manusia, sarana prasarana, dan perlunya sosialisasi yang dilakukan secara merata, kontinu, konsisten dan menyeluruh dikalangan birokrat dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. PT Rineka Cipta.
- Darmawan, E. (2018). Perkembangan Smart City Kota Tanjung Pinang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 60–78. <http://ojs.umrah.ac.id/index.php/kemudi/ar>

- ticle/view/759
- Firmansyah, R., & Ferdiansyah, M. (2019). *Eduwisata Smart City Sebagai Sarana Meningkatkan Pengetahuan Revolusi Industri 4.0 Bagi Masyarakat Umum, Pelajar, dan Mahasiswa*.
- Friady, R., Ibrahim, A. K., Syahrul, & Sucahyo, Y. G. (2019). *EXECUTIVE SUMMARY TANJUNGPINANG KOTA CERDAS*. <https://repository.unsri.ac.id/12539/>
- Indrajit, R. E. (2016). Konsep dan Strategi Electronic Government. In *Electronic Government*. https://www.academia.edu/30100450/Electronic_Government
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. (2003). <http://dx.doi.org/10.1016/j.tecto.2012.06.047>[http://www.geohaz.org/news/images/publications/gesi-report with prologue.pdf%0Ahttp://ec.europa.eu/echo/civil_protection/civil/pdfiles/earthquakes_en.pdf%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.gr.2011.06.005%0Ahttp://](http://www.geohaz.org/news/images/publications/gesi-report%0Ahttp://ec.europa.eu/echo/civil_protection/civil/pdfiles/earthquakes_en.pdf%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.gr.2011.06.005%0Ahttp://)
- Irfan. (2018). *PELAKSANAAN SMART GOVERNMENT DI KABUPATEN SOPPENG*. i-72. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjtxrPy1sTyAhVCQH0KHUn-DGYQFnoECAMQAQ&url=http%253A%252F%252Fprints.untirta.ac.id%252F861%252F1%252FSTRATEGI%252520PEMERINTAH%252520KOTA%252520CILEGON%252520MENUJU%25>
- Kertati, I. (2020). Implementasi Smart Government Kota Surakarta. *Public Service and Governance*, 1(1), 1–16.
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *METODE PENELITIAN KUALITATIF* (F. Annisya (Ed.)). Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Moleong, J. L. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Muhidin, R., Kharie, N. F., & Kubais, M. (2019). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pada Sma Negeri 18 Halmahera Selatan Sebagai Media Promosi Berbasis Web. *Indonesia Journal on Information System*, 2(2), 69–76. <https://media.neliti.com/media/publications/260171-sistem-informasi-pengolahan-data-pembeli-e5ea5a2b.pdf>
- Novitasari. (2021). Implementasi Konsep Smart Government Dalam Pelayanan Media Center Di Kota Surabaya. *Jurnal Inovasi Sektor Publik*, 1(1), 145–165.
- <http://ejurnal.fisip-uwp.ac.id/index.php/JIS/article/view/84>
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*.
- PERATURAN DAERAH KOTA TANJUNGPINANG NOMOR 1 TAHUN 2019 TENTANG RENCANA PEMBANGUNAN JANGKA MENENGAH DAERAH TAHUN 2018-2023. (2019).
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 27 Tahun 2011 Tentang Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Minimal Bidang Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten/Kota. (2012). 1–16.
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2017 Tentang Pengamanan Pemanfaatan Jaringan Telekomunikasi Berbasis Protokol Internet. (2017). 1–8.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2000 Tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi. (2000). 1–21. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jsames.2011.03.003><https://doi.org/10.1016/j.gr.2017.08.001><http://dx.doi.org/10.1016/j.precamres.2014.12.018><http://dx.doi.org/10.1016/j.precamres.2011.08.005><http://dx.doi.org/10.1080/00206814.2014.902757><http://dx.doi.org/10.1080/00206814.2014.902757>
- Peraturan Presiden Nomo 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. (2018). 110.
- Profil Dinas Komunikasi dan Informatika. (2021). Dinas Komunikasi dan Informatika.
- Rahmadanita, A., Santoso, E. B., & Wasistiono, S. (2018). Implementasi Kebijakan Smart Government Dalam Rangka Mewujudkan Smart City Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 44(2), 81–106. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v44i2.279>
- Rencana Program Investasi Jangnan Menengah (RPIJM) Kota Tanjungpinang (pp. 1–45). (2015).
- Rencana Strategis (RENSTRA) Smart City Mission. (2019). *DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA TANJUNGPINANG TAHUN 2018-2023*.
- Rista, D. (2019). *Strategi Pemerintah Dalam Menghadapi Revolusi Industri 4.0 : Haki*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/c3vbj>
- Sobandi, I. (2018). *PERAN BANDUNG COMMAND CENTER (BCC) DALAM MENGEMBANGKAN SMART GOVERNMENT DI KOTA BANDUNG (Studi Deskriptif di Pemerintah Kota Bandung)*. i-148.
- Susanto, T. (2017). *Selayang Pandang Kota Tanjungpinang*. <https://www.tanjungpinangkota.go.id/page>

- s/profil
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. (2016). 1–8.
- Zilda, M. F., Miradhia, D., & Pancasilawan, R. (2022). *IMPLEMENTASI PROGRAM E-SAMSAT DI JAWA BARAT.* 13(2).