

PENGEMBANGAN KONSEP OPEN GOVERNMENT UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN KOTA PALEMBANG (STUDI KASUS : KOTA PALEMBANG)

Tri Akhyari Romadhon, M.Izman Herdiansyah

Program Studi Teknik Informatika, Universitas Bina Darma Palembang
Jl. Jendral Ahmad Yanu No.3 , Palembang, Indonesia 30145

ABSTRACT

Open Government is committed to improving the quality of information availability on government activities, supporting civil society participation in government, upholding professional standards in public administration to prevent corruption, abuse of power and increasing access to the use of new technologies to support accountability and openness. Currently, many governments have implemented e-government which supports the government's goals in open government. Where, e-government is used to describe the use of technology in carrying out several government tasks. The city government of Palembang has several applications or e-government systems that are open government. The city government of Palembang has not made a quality measurement of the e-government that has been implemented, so it is not known the level of quality in each application or system implemented. Based on this explanation, it is necessary to analyze the level of service quality in the system that has been implemented by the Palembang City Government.

Keywords: *E-government; Open Government; Quality*

PENDAHULUAN

Teknologi yang menunjang sistem informasi memiliki peranan penting untuk menentukan keberhasilan dari suatu organisasi, baik pada lingkungan swasta ataupun sebuah lembaga pemerintah. Besarnya nilai sumber daya yang dimiliki oleh suatu organisasi dengan ditunjang oleh penataan informasi dapat dilakukan secara teratur, tepat, cepat dan sesuai dengan standar. Hal tersebut akan sangat mendukung kelancaran pengelolaan dan target-target yang akan dicapai oleh suatu organisasi. Teknologi untuk memperkuat pemerintah yang biasanya diterapkan ialah *open government*. *Open Government* itu sendiri sebuah *platform* bagi suatu pemerintahan yang yang didalamnya digunakan untuk mengembangkan tata pemerintahan yang menerapkan sifat keterbukaan. *Open Government* melibatkan peran masyarakat dan akuntabilitas publik.

Konsep *open government* disusun berdasarkan kesadaran pemerintah terhadap keinginan masyarakat untuk tata pemerintahan yang bersifat terbuka. *Open Government* memiliki komitmen dalam meningkatkan kualitas ketersediaan informasi mengenai kegiatan-kegiatan pemerintahan, mendukung partisipasi masyarakat sipil dalam pemerintahan, mmenyelenggarakan standar yang profesional dalam memberikan administrasi publik untuk mencegah korupsi, penyalahgunaan wewenang dan meningkatka askes penggunaan teknologi baru untuk mendukung akuntabilitas dan keterbukaan. Beberapa tahun terakhir, pendekatan *open government* telah menjadi gerakan penting diantara pemerintah di seluruh dunia. Misalnya dari sisi keuntungan *open government* lebih memudahkan masyarakat untuk akses data dan aktivitas pemerintah, perundang-undangan dan kebijakan

pemerintah yang dapat diperoleh dengan mudah, data terbuka terkait erat dengan informasi pemerintah yang dapat digunakan oleh publik untuk berbagai tujuan. Namun kebanyakan para ahli berargumentasi potensi manfaat dari pendekatan *open government* dapat merangsang transparansi, akuntabilitas, meningkatkan partisipasi masyarakat dan merangsang pertumbuhan ekonomi [1].

Penggunaan teknologi memberikan dampak besar untuk kemampuan sektor publik dalam memberikan keputusan berdasarkan bukti, sehingga dapat meningkatkan tranaparsi dan akuntabilitas, sehingga mengarah pada peningkatan kualitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Pemerintahan Kota Palembang harus menyadari hal-hal tersebut. Apabila kualitas pelayanan baik maka rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan berjalan sesuai dengan tujuan pemerintahan.

Pemerintahan Kota Palembang, memiliki salah satu aplikasi *e-government* yang bernama "Hallo Palembang". Aplikasi Hallo Palembang memiliki visi pelayanan publik sekaligus keterbukaan informasi yang lebih baik. Agak selaras dengan misi dari Hallo Palembang, yakni peningkatan kualitas layanan masyarakat. Perlu dilaksanakanya pengukuran kualitas terhadap aplikasi tersebut, karena pada saat ini Pemerintahan Kota Palembang belum melakukan pengukuran kualitas terhadap aplikasi "Hallo Palembang".

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian diskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan

dengan variabel yang lain [2]. Terdapat beberapa jenis penelitian antara lain: Penelitian kuantitatif, adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Prosedur yang dilakukan dalam penelitian terdiri dari:

- **Studi Literatur**
Penulis melakukan pengkajian terhadap buku, studi lapangan dan menggali informasi dari para pakar atau ahli dibidangnya untuk memperoleh gambaran tentang masalah yang akan diteliti, serta hal-hal lain yang berkaitan dalam penelitian.
- **Kuesioner**
Pembuatan kuesioner bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai fakta dan opini yang menyeluruh, dari responden dari tiap indikator yang terkait.
- **Wawancara**
Teknik wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan instrumen pedoman wawancara.

Parameter dalam Menyusun Kuesioner

Terdapat beberapa parameter yang menjadi tolak ukur dalam melakukan penyusunan kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas e-government pada pemerintahan yang menerapkan layanan e-government. Parameter tersebut adalah :

- **Increasing Data Transparency**
Badan-badan pemerintah pada tahap ini fokus pada peningkatan transparansi proses dan kinerja pemerintah menerbitkan data yang relevan secara online dan membagikannya dengan publik.
- **Improving Open Participation**
Badan-badan pemerintah pada tahap ini fokus pada peningkatan partisipasi publik yang terbuka dalam pekerjaan dan keputusan pemerintah membuat melalui berbagai metode dan alat. Partisipasi terbuka meningkatkan keputusan kebijakan dan pemerintah layanan dengan menyambut dan memanfaatkan masukan dari publik.
- **Enhancing Open Collaboration**
Agensi pada tahap ini berupaya untuk berkolaborasi tidak hanya dengan lembaga lain tetapi juga dengan publik dan sektor swasta dengan berbagi data pemerintah dan masukan serta umpan balik publik. Kolaborasi terbuka mengacu untuk keterlibatan publik dalam tugas atau proyek yang kompleks yang bertujuan untuk menghasilkan keluaran tertentu dan menciptakan bersama layanan nilai tambah.
- **Realizing Ubiquitous Engagement**
Badan-badan pemerintah pada tahap ini membawa transparansi, partisipasi, dan kolaborasi ke tingkat publik berikutnya keterikatan. Agensi meningkatkan dan menyempurnakan inisiatif pemerintah terbuka yang ada untuk memaksimalkan manfaat

mereka. Selanjutnya, mereka mengembangkannya portofolio inisiatif pemerintah terbuka untuk lebih jauh menguntungkan publik.

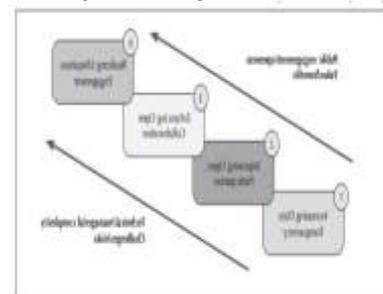
Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi merupakan sebuah wilayah generalisasi atau kelompok yang terdiri dari objek ataupun subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan pada sebuah penelitian untuk dipelajari kemudian akan ditarik sebuah kesimpulan. Populasi pada penelitian ini ialah seluruh pengguna Aplikasi Hallo Palembang.

Sampel merupakan bagian dari sebuah jumlah ataupun karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Apabila sebuah populasi itu memiliki jumlah yang besar, maka peneliti tidak mungkin dapat mempelajari semua yang ada. Sehingga pada populasi tersebut akan diambil sebagian saja berdasarkan data yang dibutuhkan. Populasi tersebut diambil sebagian karenaketerbatasan dana, tenaga, waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Berdasarkan batasan masalah penelitian ini, maka sampel pada penelitian ini ialah pengguna di Kota Palembang, dengan jumlah yang disamaratakan pada setiap aplikasi yaitu 200 pengguna.

Konsep Penelitian

Konsep pada penelitian ini ialah akan melakukan analisis terhadap kualitas pelayanan publik di kota Palembang. Kualitas yang akan diukur ialah beberapa aplikasi yang disediakan oleh pemerintah kota Palembang. Aplikasi tersebut antara lain Aplikasi Hallo Palembang. Pendekatan *open government* akan digunakan sebagai acuan penelitian ini. Penggambaran konsep pada penelitian yang dilakukan ini dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Model Pendekatan *Open Government* [3]

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Berdasarkan *Open Government*

Setelah melihat kondisi saat ini pada Diskominfo Kota Palembang, maka selanjutnya mengolah data kuesioner yang telah disebar. Adapun nilai bobot yang telah didapat dari hasil evaluasi ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Nilai Bobot *Open Government*

Variabel	Bobot	Kategori
<i>Increasing Data Transparency</i>	3.7	Baik
<i>Improving Open Participation</i>	3.7	Baik
<i>Enhancing Open Collaboration</i>	3.6	Baik
<i>Realizing Ubiquitous Engagement</i>	3.4	Cukup Baik

Pada tabel 1 terlihat bahwa nilai bobot 4.0 keatas dapat dikatakan baik, dan nilai bobot 3.4 kebawah dikatakan cukup baik. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya terkait optimalisasi sistem yang menyebutkan bahwa nilai skala 4 dapat dikatakan baik dan nilai skala 3 dikatakan cukup baik [4].

Increasing Data Transparency bertujuan untuk melihat apakah badan-badan pemerintah pada tahap ini fokus pada peningkatan transparansi proses dan kinerja pemerintah menerbitkan data yang relevan secara online dan membagikannya dengan publik atau tidak. Diskominfo Kota Palembang telah mengimplementasikan aplikasi “Hallo Palembang” dengan konsep data dan informasi yang dibagikan selalu relevan dan akurat. Sehingga Diskominfo Kota Palembang merasakan adanya keuntungan yang dirasakan dengan diterapkannya aplikasi “Hallo Palembang”. Diskominfo merasakan kegiatan operasional tersebut memberikan banyak manfaat kepada masyarakat Palembang. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai bobot pada setiap pernyataan yang rata-rata berada di atas 3.5.

Menurut [5], pemerintah yang berfokus pada sektor publik adalah ekosistem yang kompleks di mana sistem terfragmentasi dan data tidak tertata dengan rapi. Fragmentasi struktur tercermin dalam organisasi data. Hal tersebut tidak hanya menghalangi pembukaan data, tetapi juga mempersulit pencarian data dan pemahaman nilainya. Seringkali ada banyak pekerjaan manual yang terlibat dalam data terbuka. Daripada menambahkan layer untuk pembukaan data, akan lebih baik jika data tersebut diatur sedemikian rupa sehingga dapat diungkapkan dengan cara yang lebih bermanfaat dan mudah dibuka tanpa perlu langkah tambahan yang rumit. Ini adalah ide dasar dari transparansi desain yang seharusnya menghasilkan terbukanya lebih banyak data sedemikian rupa sehingga tingkat transparansi yang lebih tinggi dapat dicapai.

Pemerintah kota Palembang, telah menerapkan transparansi data. Tetapi jika diselaraskan dengan penelitian [5] tersebut Diskominfo Palembang belum menerapkan transparansi by desain. Menurut [6] dalam penelitiannya mereka mendefinisikan transparansi dengan desain sebagai pertimbangan transparansi

dalam setiap fase proses desain yang menghasilkan pembukaan otomatis data yang relevan untuk publik sedemikian rupa sehingga mudah dipahami dan ditafsirkan. Ini akan mengakibatkan sistem membuka data secara default dan memisahkan data sensitif dan data non-sensitif untuk memungkinkan pengungkapan data. Dalam skenario yang ideal, setelah data terkumpul, maka secara otomatis akan diungkapkan kepada publik tanpa perlu intervensi manual. Pembukaan data dan metadada yang menjelaskan arti dan properti data harus disertakan. Dimasukkannya metadada membuat penggunaan data terbuka lebih mudah dan lebih cepat, serta meningkatkan pengalaman pengguna. Data harus disertai dengan metadada yang relevan perlu memahami menginterpretasikan data.

Improving Open Participation bertujuan untuk melihat apakah badan-badan pemerintah pada tahap ini fokus pada peningkatan partisipasi publik yang terbuka dalam pekerjaan dan keputusan pemerintah membuat melalui berbagai metode dan alat. Berdasarkan hasil analisis aplikasi “Hallo Palembang” telah diterapkan sesuai dengan prinsip *open participant*. Namun, hal tersebut belum mencapai kepuasan pengguna.

Untuk menciptakan partisipasi publik dalam lembaga, penting untuk menentukan seperti apa partisipasi publik yang baik itu. Apakah partisipasi yang tinggi tersebut tanpa memiliki standar yang jelas untuk kualitas tinggi atau bahkan partisipasi minimal, lembaga tidak akan dapat mengukur kemajuan atau menetapkan tujuan [7]. Pemerintah harus mengartikulasikan definisi atau standar khusus untuk partisipasi yang berarti, baik itu dalam mengembangkan berbagai solusi e-government, e-commerce atau e-bisnis yang menjanjikan. Dalam hal ini, keberadaan sekumpulan ahli komputer, yang mewakili pemangku kepentingan publik dan swasta serta jaringan profesional independen spesialis TIK dan bahkan warga yang paham secara teknis, menciptakan lingkungan yang sangat mendukung untuk mempromosikan filosofi berbasis *open data* di antara komunitas lokal. Apabila Diskominfo Kota Palembang ingin melakukan keterbukaan data dengan publik. Maka partisipasi publik harus diikuti sertakan dengan melakukan pengembangan *open government*. Hal tersebut juga dikemukakan oleh [6] bahwa fenomena open data untuk realisasi konseptualnya membutuhkan kontribusi dari semua pemangku kepentingan, pertama-tama, di sektor publik, ekonomi, non pemerintah dan pemerintah.

Enhancing Open Collaboration bertujuan untuk melihat kolaborasi yang terbuka mengacu untuk keterlibatan publik dalam tugas atau proyek yang kompleks yang bertujuan untuk menghasilkan keluaran tertentu dan menciptakan bersama layanan nilai tambah. Hasil analisis, Hallo Palembang belum memberikan komunikasi yang interaktif antara pemerintah dan publik dalam mengembangkan sebuah ide baru sesuai dengan keinginan pengguna.

Hal tersebut terlihat pada nilai bobot yang diberikan publik terhadap indikator komunikasi yang inetraktif.

Enhancing open collaboration merupakan nilai yang dirasakan telah mendorong tentang bagaimana pemerintah berhasil dan bagaimana mempertahankannya termasuk menarik sukarelawan, mengenalkan anggota baru ke dalam kolaborasi, dan mempertahankan partisipasi publik dari waktu ke waktu [8]. Pada penelitian tersebut menjelaskan bahwa sulit untuk memahami hambatan dalam partisipasi yang beragam karena kerangka samplingnya bisa sangat besar, tetapi para peneliti telah mempelajari beberapa alasan orang memilih untuk tidak berpartisipasi di tempat online. Dalam penyelidikan ilmiah tentang praktik mengintai, mengidentifikasi alasan non-partisipasi dalam komunitas online: tidak perlu memposting, ingin tahu lebih banyak tentang grup sebelum memposting, keyakinan bahwa tidak memposting lebih membantu daripada memposting, kegunaan yang buruk, dan tidak menyukai dinamika komunitas. Sehingga, Diskominfo Kota Palembang bisa melakukan survey untuk menentukan kolaborasi apa yang diminati oleh publik atau masyarakat.

Realizing Ubiquitous Engagement bertujuan untuk melihat apakah badan-badan pemerintah pada tahap ini membawa transparansi, partisipasi, dan kolaborasi ke tingkat publik berikutnya keterikatan dalam menerapkan aplikasi *e-government*.

Berdasarkan analisis, variabel *Realizing Ubiquitous Engagement* merupakan variabel yang paling rendah nilai bobotnya. Hal tersebut dikarenakan publik merasakan “Hallo Palembang” belum menyediakan dengan sangat baik layanan komunikasi dua arah yang diinginkan oleh pengguna dan “Hallo Palembang” belum menanggapi dengan sangat baik masukan dari publik. Pada variabel *Realizing Ubiquitous Engagement*, memiliki nilai bobot terendah dari variabel lainnya. Sehingga, Diskominfo Kota Palembang dapat meningkatkan lagi kualitas alat, metode, layanan yang mereka miliki untuk menunjang aplikasi “Hallo Palembang”. Hal tersebut selaras dengan ungkapan [9] pada penelitiannya. Pada penelitian tersebut pemerintah harus mencapai transparansi, partisipasi, dan kolaborasi dalam tingkat keterlibatan publik yang sangat tinggi. Badan-badan tersebut meningkatkan dan menyempurnakan inisiatif *open government* yang ada untuk memaksimalkan pemanfaatan mereka. Lebih jauh, mereka memperluas portofolio inisiatif pemerintah terbuka untuk lebih bermanfaat bagi publik. Pada tahap ini pemerintah memiliki dua tujuan, tujuan pertama adalah membuat keterlibatan dan partisipasi publik dapat diakses melalui perangkat dan aplikasi seluler dan di mana-mana. Pada tahap tersebut masyarakat dapat mengakses data *open government* melalui berbagai macam perangkat mobile seperti tablet, smartphone dll melalui aplikasi. Situs web dan aplikasi pemerintah yang relevan dioptimalkan untuk setiap platform komputasi.

Tujuan kedua adalah untuk membuat berbagai alat, metode, dan layanan keterlibatan publik tanpa hambatan di seluruh lembaga pemerintah sehingga publik dapat menavigasi dan terlibat dalam berbagai aktivitas tanpa harus beralih ke aplikasi yang berbeda atau masuk dan keluar.

Upaya meningkatkan kualitas aplikasi *e-government*

Penerapan aplikasi *e-government* pada Diskominfo Kota Palembang, diharapkan dapat menunjang dan membantu Pemerintah Kota Palembang untuk menyampaikan informasi, tugas dan wewenang dari Diskominfo Palembang. Dimana pemerintah perlu menerapkan aplikasi yang berbasis *e-government* dengan informasi yang akurat, terpercayai dan terbaru berdasarkan arahan-arahan dari model *open government*. Maka dari itu diperlukan sebuah upaya peningkatan. Upaya peningkatan tersebut dapat dilihat dari beberapa penelitian terdahulu sebagai acuan untuk diterapkan pada upaya peningkatan aplikasi “Hallo Palembang”.

Open government tidak menjadi bermakna apabila transparansi tidak terlaksana dengan baik [10]. Dalam kondisi tertentu transparansi data dapat mengancam stabilitas politik sebuah negara yang akan dimanfaatkan oleh beberapa kelompok dengan tujuan tertentu. Oleh sebab itu, beberapa ahli dan praktisi mengklaim inovasi sebagai jawaban atas masalah yang dihadapi oleh pemerintah dengan mengutamakan prinsip-prinsip tata kelola yang baik sebagai sebuah konsep yang logis dan akan sangat mungkin diterapkan. Saran yang dapat diajukan sebagai konsekuensi adalah *pertama* bagi pemerintah, dibutuhkan usaha yang lebih untuk mempertimbangkan konsep apa yang harus diadopsi dan sesuai. Konsep apapun yang diadopsi harus memerhatikan kualitas sumber daya manusia yang handal didukung oleh kebijakan pemerintah yang selalu adaptif dalam menyikapi setiap perubahan lingkungan seperti perubahan dinamika politik, teknologi terkini, dan sosial budaya masyarakat. *Kedua* bagi masyarakat, penerapan konsep tata kelola pemerintahan apapun yang diadopsi menjadi pintu untuk lebih aktif dalam pengawasan aktivitas pemerintah, mampu memberikan pendapat sebagai bahan pertimbangan perumusan kebijakan pemerintah, dan sebagai jalan untuk lebih kritis dan demokratis dalam menyikapi kebijakan pemerintah.

Aplikasi *E government* dapat mengurangi biaya komunikasi, keamanan, pendidikan dan layanan kepada warga [11]. Tujuan utama dari *E government* adalah untuk memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan warga, maka *e-government* meningkatkan efisiensi dan fleksibilitas menyediakan barang dan jasa publik [12].

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, penelitian ini mengacu pada empat variabel pada model penelitian *open government*. Penelitian ini mengukur kualitas aplikasi “Hallo Palembang”. Hasil analisis menyatakan bahwa, kualitas “Hallo Palembang” dari variabel *Increasing Data Transparency*, *Increasing Data Transparency*, *Enhancing Open Collaboration* sudah berada pada titik yang baik. Sehingga, dapat ditarik kesimpulan bahwa hanya variabel *Realizing Ubiquitous Engagement* yang masih berada pada kategori cukup baik.

DAFTAR PUSTAKA

1. Wirtz, Bernd & Birkmeyer, Steven., 2015, Open Government: Origin, Development, and Conceptual Perspectives, *International Journal of Public Administration*. 38. 1-16. 10.1080/01900692.2014.942735.
2. Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R &D*, Bandung:Alfabeta.
3. Retnowati, dkk., 2018, Penerapan dan Perspektif Open Government Data (OGD) Di Beberapa Negara : Pendekatan Literatur. Prosiding Sendi_U 2018. ISSN : 978-979-3649-99-3).
4. Elvis Pawan, Budi Soepriyanto, 2021, Optimalisasi Manajemen kinerja TI Perusahaan Perbankan Menggunakan BSC dan COBIT 4.1, *CSRID (Computer Science Research and Its Development Journal)* Vol. 11 No. 2 pp. 74-83.
5. Janssen, M., et al., 2017, Transparency-by-design as a foundation for open government, *Transforming Government: People, Process and Policy*.
6. Zuiderwijk, Anneke & Janssen, Marijn & Van de Kaa, Geerten & Poulis, Kostas., 2016, The wicked problem of commercial value creation in open data ecosystems: Policy guidelines for governments, *Information Polity*. 21. 223-236. 10.3233/IP-160391.
7. Lukensmeyer, C. J., et al., 2011, Assessing public participation in an open government era, IBM Center for the Business of Government. Available at: <http://www.govexec.com/pdfs/082211jm1.pdf>.
8. Forte, A., et al., 2017, Privacy, anonymity, and perceived risk in open collaboration: A study of Tor users and Wikipedians, *Proceedings of the 2017 ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work and Social Computing*.
9. Goddy-Worlu, Rowland & Ayo, Charles & Geteloma, Victor., 2019, A sustainable ubiquitous engagement platform for open government Implementation, *Journal of Physics: Conference Series*. 1378. 042037. 10.1088/1742-6596/1378/4/042037.
10. Andhika, L. R., 2017, Evolusi Konsep Tata Kelola Pemerintah: Sound Governance, Dynamic Governance dan Open Government, *Jurnal Ekonomi & Kebijakan Publik* 8(2): 87-102.
11. Nurdin, A. H. M., 2019, Menuju pemerintahan terbuka (open government) melalui penerapan e-government, Institut Pemerintahan Dalam Negeri. henmulandi@gmail.com.
12. Francis, Nchuchuwe., 2017, Interrogating the Application of E-Governance for Service Delivery, 10.4018/978-1-5225-2565-3.ch002.