

# ANALISIS PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT MELALUI LAYANAN INFORMASI PUBLIK DI DISKOMINFO KOTA KUPANG

Exsal Pelopolin  
NPP. 29.1301

*Asdaf Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur  
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

*Email: exsalpelopolin60@gmail.com*

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** *It is widely understood that the implementation of e-government in improving the quality of public services requires fast data and information processing. At the national level, many local governments have taken the initiative to implement e-government. Purpose:* One application of e-government is digital public information services. This study aims to determine how the process of developing e-government through public information services is carried out by Diskominfo Kupang City by using the theory of successful implementation of e-government, namely support, capacity and value. **Method:** This study uses a qualitative research method where the researcher as the research instrument goes directly to the Diskominfo of Kupang City. The findings of this study indicate that public information services are being carried out by Diskominfo Kupang City. **Result:** E-government still has many obstacles in terms of human resources, funds, and existing infrastructure. Various programs were then formed to encourage better implementation of e-government. Various training programs and digital literacy are continuously implemented to achieve e-government success. **Conclusion:** The value or benefits of implementing this public information service obtained by the Kupang City government is to provide satisfying and pleasant services for people who need information services and provide communication and information services via the internet for free. **Keywords:** e-government, public information

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Telah banyak dipahami bahwa penerapan e-government dalam meningkatkan mutu pelayanan publik menginginkan proses pengolahan data dan informasi yang cepat. Di tingkat nasional, sudah banyak pemerintah daerah yang memiliki inisiatif untuk mengimplementasikan e-government. Salah satu penerapan *e-government* yaitu layanan informasi publik digital. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses pengembangan *e-government* melalui layanan informasi publik yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Kupang dengan menggunakan teori kesuksesan penerapan e-government yaitu *support*, *capacity* dan *value*. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dimana peneliti sebagai instrumen penelitian melakukan terjun langsung ke Diskominfo Kota Kupang. Hasil temuan penelitian ini menunjukkan bahwa layanan informasi publik sedang berlangsung oleh Diskominfo Kota Kupang. **Hasil/Temuan:** *E-government* masih terdapat banyak kendala dari segi sumber daya manusia, dana, serta infrastruktur yang ada. Berbagai program kemudian dibentuk untuk mendorong penerapan *e-government* yang lebih baik. Berbagai program pelatihan dan literasi digital terus dilaksanakan untuk mencapai kesuksesan *e-government*. **Kesimpulan:** Dari sisi teknologi atau fitur yang disediakan aplikasi ini masih perlu dilakukan pengembangan karena hanya bisa diakses oleh pengguna Android sedangkan pengguna iOS belum memiliki akses ke

aplikasi ini serta perlu adanya sosialisasi berkelanjutan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat.

**Kata Kunci:** e-government, layanan informasi publik

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Cepatnya perkembangan teknologi dan informasi membuat perubahan paradigma dalam tata kelola pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah pusat hingga pemerintah daerah yaitu beralihnya sistem pelayanan konvensional menjadi digital. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi begitu penting bagi pemerintahan, dimana dengan adanya electronic government (e-government), pemerintah berusaha dalam memperbaiki kualitas layanan terhadap masyarakat secara lebih mudah, cepat, dan efisien. E-Government atau pemerintahan berbasis elektronik saat ini telah begitu populer sejalan dengan proses perkembangan teknologi informasi dan komunikasi atau information and communication technology-ITC. (Indrajit et al., 2006)

Kondisi pelayanan publik saat ini kelihatan lebih baik dikarenakan adanya penerapan teknologi informasi. Pelayanan publik dengan pemanfaatan teknologi informasi saat ini begitu penting, dikarenakan salah satu dimensi dari kualitas pelayanan adalah kecepatan pelayanan (Irawan, 2013). Pengembangan e-government sedang giat-giatnya dilakukan pemerintah Indonesia saat ini. Kecenderungan birokrasi publik dari pusat sampai daerah dalam menerapkan e-government patut diperhatikan dan menarik untuk dikaji (Habibullah, 2010).

Pengembangan e-government dapat dilihat dari tiga elemen kesuksesannya yang wajib dimiliki oleh pemerintah yaitu Support, Capacity dan Value yang sudah terlaksana di beberapa daerah dengan kendala dan hambatan yang berbeda-beda (indrajit, 2004). E-government memiliki banyak manfaat bagi pemerintah dimana aparatur bisa meningkatkan transparansi pelayanan dengan publikasi melalui layanan informasi publik serta bermanfaat juga dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (Batubara dan Helmy, 2019). Pelaksanaan e-government dapat berjalan maksimal bila adanya payung hukum yang jelas serta kesiapan dalam hal anggaran (Nugraha, 2018). Lembaga pemerintahan memiliki kewajiban untuk memberikan atau menyampaikan informasi publik secara terbuka kepada masyarakat. Lembaga pemerintahan sebagai penyedia pelayanan informasi harus menyiapkan database atau pusat data informasi publik yang dibutuhkan sesuai dengan UU Nomor 14 Tahun 2008 terkait pentingnya keterbukaan informasi dari pemerintah.

Salah satu penerapan e-government yaitu dengan adanya layanan informasi publik seperti website dan sosial media milik pemerintah daerah. Layanan informasi publik ini sangat bermanfaat dimana masyarakat dapat mengetahui informasi tentang daerahnya sendiri dengan mudah, dapat mengetahui potensi daerah serta jalannya pemerintahan. Sistem informasi pelayanan publik berbasis web sangat berdampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan dimana masyarakat dapat langsung mengisi form pengaduan yang telah tersedia dan melihat informasi mengenai perkembangan pemerintahan (Ibrahim dan Maita, 2017). Sistem informasi publik berbasis web mempermudah masyarakat untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan cepat (Melinda et al., 2017).

Implementasi e-government tidak hanya berfokus pada kualitas sistem informasi saja, tetapi harus memperhatikan kondisi masyarakat setempat (Wargadinata, 2020). Pemerintah daerah di Indonesia saat ini hampir semuanya sudah mempunyai layanan informasi publik dengan isi informasi umum yaitu profil, struktur organisasi, visi dan misi, berita harian, informasi pariwisata, pendidikan dan sebagainya. Kota Kupang juga memiliki layanan informasi publik yaitu website <https://kupangkota.go.id>. dan juga sosial media instagram, facebook dan sebagainya.

Penerapan layanan informasi publik di Kota Kupang harus bisa memanfaatkan dengan maksimal sumber daya yang ada, baik sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dan sebagainya. Pelayanan informasi publik di Kota Kupang dapat terlaksana dengan baik ketika pemerintah

menyajikan informasi yang terupdate secara terus menerus. Peran media massa menjadi sangat penting dalam kesuksesan layanan informasi publik di Kota Kupang (Liliweri dan Lada, 2021). Perlu adanya pelatihan dan sosialisasi e-government yang lebih giat kepada masyarakat untuk mengoperasikan secara online.

## 1.2 Kesenjangan Masalah Yang Diambil

Pelayanan informasi saat ini masih berfokus pada informasi yang berkaitan dengan perkembangan covid-19. Informasi yang disampaikan yaitu dalam bentuk video, info grafis, dan tabel yang berkaitan dengan covid-19 di Kota kupang yang selalu di update setiap hari.



Gambar 1.1 Publikasi informasi berkaitan dengan perkembangan Covid-19 di Kota Kupang setiap hari

Layanan informasi pada gambar diatas merupakan contoh layanan informasi covid-19 yang dapat dilihat pada website Kota Kupang serta media sosial lain seperti instagram @diskominfokotakupang dan facebook Dinas Kominfo Kota Kupang serta chanel youtube KOMINFO Kota kupang. Dalam mewujudkan implementasi e-government di Kota Kupang khususnya dalam layanan informasi publik, maka perlu adanya dukungan penuh dari pemerintah serta masyarakat, dukungan semangat pada keterbukaan informasi. Kesadaran masyarakat dalam berpartisipasi ikut serta terhadap penggunaan e-government menjadi sangat penting (Oktavya, 2015).

Pemerintah Kota Kupang pada periode 2017-2022 memiliki program inovasi e-government (Payong, 2020). Implementasi e-government di Kota Kupang telah merubah paradigma masyarakat Kota Kupang yang dulunya pasif sekarang menjadi lebih aktif membahas kondisi pemerintahan(Liliweri dan Lada, 2021). Pelayanan informasi publik yang baik memerlukan dukungan semangat keterbukaan yang dapat dicapai melalui pelaksanaan e-government (Payong, 2019). Diskominfo Kota Kupang memiliki peranan penting dalam mewujudkan e-government di Kota Kupang. Berbagai kendala yang dihadapi pemerintah Kota Kupang saat ini merupakan proses dalam mencapai kesuksesan penerapan e-government.

Untuk mengetahui bagaimana proses pengembangan e-government melalui layanan informasi publik yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Kupang, penulis merasa tertarik untuk mengamati dan melakukan penelitian terkait “Analisis Pengembangan E-Government Melalui Layanan Informasi Publik di Diskominfo Kota Kupang”.Ini.

### 1.3 Penelitian Terdahulu

Penulisan ini memberikan penjelasan untuk bahan perbandingan dengan penelitian sebelumnya yang ditulis dalam tinjauan pustaka untuk menghindari anggapan bahwa adanya kesamaan dalam penelitian yang akan merugikan pihak terkait dikemudian hari. Beberapa hasil penelitian sebelumnya sebagai berikut:

#### 1) **Analisis E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah**

Kajian penelitian yang dilakukan oleh Risnandar tahun 2019 memberikan hasil terkait Penerapan e-Government terkendala dengan ketersediaan infrastruktur, sarana dan prasarana, Server, komputer dan website. kendala kedua yaitu ketersediaan Sumber Daya manusia khususnya yang dalam bidang IT dan tenaga teknis dalam mengurus administrasi dan pengolahan teknologi dan informasi digital..

#### 2) **Kesiapan PPID Dinas Komunikasi Informatika Dalam Pelayanan Informasi Publik (Kasus Di Kota Bitung, Provinsi Sulawesi Utara)**

Dalam penelitian Syamsiah Amali 2016 yang membahas tentang kesiapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Dalam Pelayanan Informasi Publik, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan informasi publik di Diskominfo Kota Bitung masih terbatas dan belum memadai, baik dari sarana, prasarana serta sumber daya manusia. Hambatan/kendala dalam segi anggaran, sarana, prasarana dan sumber daya manusia masih terbatas.

#### 3) **Analisis Pengembangan Electronic Government Melalui Penyelenggaraan Website Di Pemerintahan Daerah Kabupaten Padang Pariaman**

Penelitian yang dilakukan oleh Batubara dan Helmy 2019 tentang “Analisis pengembangan e-government melalui penyelenggaraan website di pemerintah daerah Kabupaten Padang Pariaman” memberikan hasil bahwa pengembangan e-government untuk daerah sendiri masih belum optimal.

#### 4) **Layanan Informasi Publik Dan Pengaduan Masyarakat Pemerintah Kota Kupang**

Penelitian yang dilakukan oleh Yohanes Payong pada tahun 2020, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua kondisi OPD terkait layanan informasi publik maupun pengaduan masyarakat belum sesuai dengan yang diharapkan.

#### 5) **Layanan Hubungan Dan Peran Pemangku Kepentingan Pogram Smart-Kampung Kabupaten Banyuwangi**

Dalam penelitian oleh Ella Wargadinata 2021 menunjukkan hasil bahwa identifikasi dan peran stakeholders menjadi salah satu faktor penting penentu kesuksesan e-government. Kunci Sukses e-government terletak pada pembagian tanggungjawab diantara stakeholders’ yang memiliki kewenangan dan tugas yang berbeda.

### 1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Penulis yaitu “Analisis Pengembangan E-government Melalui Layanan Informasi Publik Di Diskominfo Kota Kupang”. Kebaruan penelitian ini yaitu dimana penulis menggunakan teori kesuksesan e-government untuk mengetahui sejauh mana e-government di Kota Kupang berkaitan dengan layanan informasi publik.

### 1.5 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana proses pengembangan e-government melalui layanan informasi publik yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Kupang.

## II. Metode

Penelitian yang akan dilakukan bersifat kualitatif yaitu menggunakan pendekatan analisis deskriptif yang mana metode ini memberikan gambaran dan pemaparan terhadap fenomena ataupun gambaran situasi yang berdasarkan data-data yang ada.

Peneliti dalam hal ini menyusun konsep-konsep operasional agar memudahkan peneliti, maka penulis menggunakan tiga dimensi kesuksesan *e-government* yaitu:

- 1) *support*, berkaitan dengan adanya dukungan kuat dari pemerintah. Pimpinan harus memiliki keinginan yang kuat untuk mengembangkan pelayanan informasi berbasis elektronik.
- 2) *Capacity*, berkaitan dengan sumber daya yang tersedia. Ada tiga hal yang paling tidak harus dimiliki oleh Diskominfo Kota Kupang dalam rangka mengimplementasikan dan membangun *e-government*, yaitu sumber daya manusia, sumber daya finansial, dan infrastruktur teknologi informasi.
- 3) *Value*, berkaitan dengan nilai atau manfaat seberapa besar pengaruh kebijakan *e-government* dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

## III. Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian yang diamati peneliti di Diskominfo Kota Kupang mengacu pada rumusan masalah penelitian yakni Bagaimana pengembangan *e-government* melalui layanan informasi publik di Diskominfo Kota Kupang dengan menggunakan teori *e-government* dari Indrajit yaitu Support, Capacity, dan Value, dimana peneliti ingin mengetahui serta menganalisis bagaimana layanan informasi publik di Diskominfo Kota Kupang. Dengan menggunakan teori tersebut, peneliti ingin mengetahui lebih dalam terkait penerapan *e-government* di Kota Kupang. Proses pencapaian kesuksesan *e-government* melalui tiga elemen yaitu support, capacity, dan value diteliti lebih dalam oleh peneliti sebagai berikut.

### 3.1 Partisipasi dalam Perencanaan

#### Capacity

Elemen penting yakni *capacity*, yaitu unsur kemampuan dan keberdayaan dari Diskominfo Kota Kupang dalam mewujudkan *e-government* melalui layanan informasi publik menjadi kenyataan.

#### 3.1.1 Sumber daya manusia

Sumber daya manusia yang diteliti dalam penelitian ini yaitu yang mempunyai kompetensi atau keahlian yang dibutuhkan dalam penerapan *e-government* pada layanan informasi publik. Sumber daya manusia yang tersedia pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kupang sejumlah 41 orang yang didayagunakan untuk melaksanakan seluruh program/kegiatan yang ada. Fakta dilapangan menunjukkan terdapat beberapa pegawai yang mengoperasikan teknologi-teknologi yang ada, bekerja pada lingkup teknologi informasi. Gambaran keadaan organisasi dan tata laksana dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel Gambaran keadaan Organisasi Diskominfo Kota Kupang

Nama Jabatan	Eselon	Seharusnya Ada	Sudah Terisi
Kepala Dinas	IIb	1	1
Sekretaris	IIa	1	1
Kasubag. Umum dan Kepegawaian	Va	1	1
Kasubag. Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan	IVa	1	1
Kasubag. Keuangan dan Perlengkapan	IVa	1	1
Bidang Pengelolaan Layanan Informasi Publik			
Kepala Bidang	IIb	1	1
Kasi. Pengelolaan Opini Publik	IVa	1	1
Kasi. Pengelolaan Informasi Publik	IVa	1	1

Nama Jabatan	Eselon	Harusnya Ada	Sudah Terisi
Kasi. Layanan Informasi Publik	IVa	1	1
Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik			
Kepala Bidang	IIb	1	1
Kasi. Pengelolaan Media Publik	IVa	1	1
Kasi. Hubungan Media	IVa	1	-
Kasi. Sumber Daya Komunikasi Publik	IVa	1	1
Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi			
Kepala Bidang	IIb	1	1
Kasi. Infrastruktur dan Teknologi	IVa	1	1
i. Pengelolaan Data Statistik dan Integrasi Sistem Informasi	IVa	1	1
Kasi. Persandian	IVa	1	1
Bidang Layanan E-Government			
Kpala Bidang	IIb	1	1
Kasi. Pengembangan Aplikasi	IVa	1	1
Kasi. Pengembangan Ekosistem E-Government	IVa	1	1
Kasi. Tata Kelola E-Government	IVa	1	1
Jumlah		21	20

Diolah oleh peneliti berdasarkan data dari Diskominfo tahun 2022

### 3.1.2. Sumber daya finansial

Dalam rencana strategis Diskominfo Kota Kupang 2018-2022, Dana yang dialokasikan dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran Organisasi Perangkat Daerah (DPA-OPD) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kupang Tahun Anggaran 2017 untuk belanja langsung sebesar Rp.2.762.680.000,- yang digunakan untuk membiayai pelaksanaan seluruh program/kegiatan telah direncanakan dan ditetapkan. Terkait dengan finansial dalam menunjang proses *e-governement* menurut hasil wawancara dengan Kasi layanan informasi publik pada saat ini masih dalam kendala karena covid-19. Penyampaianya melalui wawancara pada tanggal 8 Januari 2022 sebagai berikut:

“kami cukup kesulitan mengenai permasalahan dana yang diberikan, soalnya pada masa covid-19 ini sedikit mengalami hambatan. Namun kegiatan yang kami lakukan harus tetap berjalan. Layanan informasi publik tetap harus berjalan. Pelayanan informasi publik tetap dilakukan secara maksimal karena prosesnya tidak begitu merepotkan.”

### 3.1.3. Infrastruktur Teknologi Informasi.

Infrastruktur dan penggunaan layanan TIK untuk sistem informasi baik berbasis desktop atau berbasis web telah banyak digunakan seperti penggunaan comment center untuk web hosting dan server email. Selain itu penggunaan cloud storage seperti googledrive telah banyak digunakan namun belum terdata secara masif baik di instansi pemerintah, UMKM, dan Korposasi. Ketersediaan infrastruktur begitu penting. Adanya infrastruktur barulah kegiatan dapat berjalan. Ketersediaan infrastruktur jaringan *Broadband Access* di Kota Kupang sudah menunjukkan kemajuan terlihat pada tabel berikut. Ketersediaan jaringan antara instansi pemerintahan dengan korporasi seperti BUMN, BUMS dan UMKM belum terpenuhi secara merata.

**Tabel Ketersediaan Jaringan Broadband Access di Kota Kupang**

No	Ketersediaan Infrastruktur TIK	Ya/ Tidak	Jumlah/ Keterangan
1.	Ketersediaan jaringan teknologi 3G dan teknologi 4G	Ya	Sudah menyeluruh sampai ke semua Kelurahan di Kota Kupang

No	Ketersediaan Infrastruktur TIK	Ya/ Tidak	Jumlah/ Keterangan
2.	Ketersediaan internet <i>Broadband Access</i> pada institusi Pemerintahan: Produk <i>indiHome</i>	Ya	Terpasang di hampir semua instansi, beberapa titik sedang diproses, dan diatas 90% titik sudah beroperasi dengan kuota rata-rata 50- 100 Mbps.
3.	Ketersediaan internet <i>Broadband Access</i> pada masyarakat/pengguna umum: Produk <i>indiHome</i>	Ya	Jumlah pengguna umum ada diatas 10000 titik dengan kecepatan <i>indihome</i> semarak antara 10-100 Mbps.
4.	Ketersediaan internet <i>Broadband Access</i> pada korporasi: Produk <i>indiHome</i> , <i>WIFI.ID</i> , dan <i>Wifi Manage Service(WMS)</i>	Ya	Jumlah pengguna diatas 50 korporasi, dengan Kecepatan antara 50-100 Mbps.
5.	Ketersediaan internet <i>Broadband Access</i> pada pelanggan UMKM: Produk <i>speedy</i> dan <i>indihome</i>	Ya	Jumlah pengguna diatas 50% UMKM, dengan Kecepatan antara 50-100 Mbps.
6.	Ketersediaan layanan seluler pada Kota Kupang: pelanggan prabayar dan pasca bayar	Ya	Penggunaan telepon seluler ada 332.069 atau 74,94% dari total Penduduk Kota Kupang diatas 5 tahun (BPS NTT tahun 2020).
7.	Ketersediaan layanan <i>mobile Broadband</i> pada Kota Kupang	Ya	Ada 353 yang terdiri dari korporasi ada 53 dan perorangan ada 300.
8.	Ketersediaan layanan internet <i>dedicated Access</i> pada institusi Pemerintahan Kota Kupang	Ya	Saat ini 1000 Mbps
9.	Ketersediaan layanan Base Transceiver Station (BTS) di Kota Kupang	Ya	Ada 58 BTS dari 577 BTS di NTT, 156 sudah beroperasi (421 sedang dibangun) baik teknologi 3G dan 4G.
10.	Ketersediaan layanan Base Transceiver Station (BTS) di Kota Kupang	Ya	Ada 58 BTS dari 577 BTS di NTT, 156 sudah beroperasi (421 sedang dibangun) baik teknologi 3G dan 4G.
11.	Menara telekomunikasi	Ya	Ada 50 an yang terdiri dari Telkom, Telkomsel, Indosat, XL, dayamitra, TBG, Protelindo, PT. Akses Prima Indo.
12	Ketersediaan jaringan Fiber Optic (FO) pada Kota Kupang	Ya	Adanya infrastruktur FO yang Palapa Ring dan serat optik
13	Ketersediaan Layanan ICT dan Platform konektivitas, layanan TI, data center dan cloud.	Ya	Penggunaan <i>Hosting</i> untuk Website di beberapa instansi pemerintah, instansi swasta, Perguruan Tinggi, Korporasi, Bisnis dan UMKM dan Data Cloud seperti <i>Google-Drive</i> untuk penyimpanan data
14.	Ketersediaan jaringan antar instansi pemerintahan	Ya	Dominasi Jaringan <i>Wireless</i> , jaringan kabel tersedia di beberapa titik, dioptimalkan dengan jaringan <i>Wireless</i> .
15.	Ketersediaan jaringan antar instansi pemerintahan dengan korporasi seperti BUMN, BUMS, dan UMKM	Tidak	Ada beberapa titik dengan jaringan <i>fixed internet</i> , yang didukung dan dioptimalkan dengan jaringan <i>hotspot</i> , <i>internet mobile</i>
16.	Jumlah pengguna Internet di Kota Kupang	Ya	Persentase pengguna 79,91% atau sekitar 354206 pengguna

Sumber Rencana Induk SPBE Kota Kupang 2021-2024 Diskominfo Kota Kupang

### 3.2 Partisipasi dalam Pelaksanaan

#### Support

Pencapaian tujuan dilihat dari seberapa banyak upaya dan sejauh mana pelaksanaan dari program yang dijalankan untuk tercapainya tujuan awal dibuatnya layanan tersebut.

### **3.2.1. Komitmen, dukungan berbagai kalangan pejabat untuk menerapkan layanan informasi publik**

Penerapan e-government berupa layanan informasi publik mendapat dukungan dari Pemerintah Kota Kupang. Peraturan Walikota Kupang Nomor 34 Tahun 2017 dan Peraturan Walikota Kupang Nomor 22 Tahun 2021 merupakan bentuk support kuat bagi eksistensi Diskominfo Kota Kupang sebagai organisasi perangkat daerah yang secara khusus diberikan tugas pelayanan informasi publik kepada masyarakat. Berbagai dukungan terkait sistem layanan informasi publik yang mengarah pada pengembangan e-government terus berkembang mengikuti zaman. Diskominfo Kota Kupang sebelumnya telah terbentuk bidang layanan informasi publik yang mana terkait dengan penerapan berbagai layanan informasi baik secara online maupun offline.

### **3.2.2. Landasan hukum**

Dalam pelaksanaan proses penerapan layanan informasi publik di Diskominfo Kota Kupang memiliki landasan hukum diantaranya yaitu

1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
2. Peraturan Walikota Kupang Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
3. Peraturan Walikota Kupang Nomor 49 Tahun 2019 tentang Rencana Induk Smart City Kota Kupang Tahun 2019-2023
4. Surat Keputusan Dari Walikota Kupang Tahun 2021 Tentang Penunjukan Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi Utama Dan Pembantu Di Lingkup Pemerintah Kota Kupang
5. Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika tahun 2021 tentang pengelola informasi dan dokumentasi (PPID) Pembantu Dinas Komunikasi dan Infomatika Kota Kupang tahun anggaran 2021

### **3.2.3. Sosialisasi**

Dalam pengembangannya terdapat sosialisasi terkait penerapan kegiatan layanan informasi publik dengan tujuan agar semua pihak dapat mengetahui kegiatan pemerintahan yang sedang berlangsung. Sosialisasi dilakukan melalui penerapan layanan informasi publik itu sendiri yaitu melalui website dan sosial media. Peneliti mengamati bahwa proses sosialisasi berjalan seiring penerapannya kegiatan e-government. Berikut merupakan contoh sosialisasi dalam bentuk penerapan layanan informasi melalui media sosial dan website pada tanggal 04 April 2022.



Gambar Sosialisasi Kupang kabas Hoax 04 April 2022

### 3.3 Partisipasi dalam Pemanfaatan Hasil

#### Value

Value atau manfaat yaitu berkaitan dengan bagaimana dampaknya dari kegiatan layanan informasi publik. Pemerintah Kota Kupang melalui Diskominfo Kota Kupang dalam upaya meningkatkan pelayanan informasi publik memanfaatkan teknologi sebagai wadah utama dalam mencapai kesuksesan. Melalui berbagai media massa, pemerintah dapat meningkatkan transparansi dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik atau *good governance*.

#### 3.3.1 Pemahaman terkait layanan informasi publik

Pemerintah memaksimalkan layanan informasi publik untuk meliterasi warga Kota Kupang agar melek IT. Literasi digital dilakukan dengan cara seperti *webinar*, *talkshow* untuk *public raise awareness* atau membangkitkan kesadaran masyarakat akan pentingnya melek digital, manfaat melek IT dalam menunjang kesejahteraan ekonomi dan sosial, serta menginformasikan tentang dampak buruk yang harus diantisipasi ketika surfing di *virtual world*. Diskominfo kota Kupang dapat memberikan layanan informasi dengan cepat serta juga bisa berkomunikasi dengan masyarakat dalam menerima kritik, saran, serta pertanyaan dari masyarakat. Dari penerapan *e-governement* melalui layanan informasi publik memberikan manfaat yang besar bagi pemerintah terutama dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan.

#### 3.3.2. Efisiensi dan Efektifitas

Efisiensi dan efektifitas pelayanan sangat terasa jauh lebih baik disaat pelayanan dibarengi dengan teknologi. Efektifitas pelayanan cukup terasa dan sangat berdampak karena pada masa digitalisasi ini, sangat diperlukan pelayanan informasi. Pelayanan *e-government* memudahkan bagi pihak pemerintah dimana tidak selalu melaksanakan pelayanan tatap muka lagi, sedangkan bagi masyarakat tidak harus selalu datang ke kantor. Sejauh ini penerapan layanan informasi publik memberikan pelayanan yang memuaskan dan menyenangkan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan informasi serta memberikan layanan komunikasi dan informasi melalui internet secara gratis.

### 3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Diskominfo dalam pelayanan informasi publik berupa akses website, media sosial, serta terjun

langsung ke tempat-tempat umum untuk mempercepat proses layanan informasi yang diberikan. Keberlangsungan pelayanan informasi publik ini sangat jelas terlihat pada website dan media sosial. Penerapan e-government sejatinya bukanlah hal yang mudah dimana pada saat ini banyak sekali informasi yang beredar luas di masyarakat serta mudah sekali diakses oleh berbagai pihak. Berikut ini merupakan penerapan layanan informasi yang sudah dilakukan oleh Diskominfo Kota Kupang sejauh ini. Penerapan melalui sosial media antara lain: Instagram @diskominfokotakupang, Youtube @Kominfo Kota Kupang, Facebook @Dinas Kominfo Kota Kupang, serta Website kota Kupang yang dikelola Diskominfo, KupangKota.go.id



Gambar Instagram @diskominfokotakupang

Proses keberlangsungan layanan informasi publik melalui Instagram berjalan dengan baik serta terus menerus sesuai perkembangan informasi yang ada. Instagram Diskominfo ini berjalan bersamaan dengan media sosial lainnya dengan data dan informasi yang sama. Saat ini sudah terdiri dari 906 postingan dan 3.407 pengikut. Jika dibanding dengan sosial media lain, Instagram memiliki jumlah pengunjung terbanyak.



Gambar Youtube @Kominfo Kota Kupang

Melalui youtube Diskominfo Kota Kupang sejauh ini cukup baik. Total *subscribe* hingga saat ini berjumlah 451, serta video yang diupload sebanyak 43. Namun jika dilihat dari jumlah penonton videonya ada yang sampai 2,8 ribu penonton dalam satu video.



Gambar Facebook @Dinas Kominfo Kota Kupang

Facebook Diskominfo Kota Kupang memberikan postingan-postingan terbaru sesuai dengan data dan informasi yang ada. Sama seperti media sosial lainnya, facebook juga memberikan informasi yang sama namun sedikit berbeda dengan tampilannya. Dari segi tampilan terlihat kurang menarik. Pengunjung facebook masih sedikit dibanding akses pada media informasi lainnya.



Gambar Website kota Kupang:KupangKota.go.id

Kota Kupang dan Diskominfo Kota Kupang adalah memiliki website yang sama. Website Kota Kupang dikelola oleh Diskominfo Kota Kupang. Website dari sisi tampilan cukup menarik. Dalam website ini berbagai jenis berita bisa dengan mudah diakses mulai dari profil, informasi publik, perangkat daerah, dan pengumuman. Website juga menyediakan layanan dalam berinteraksi melalui kolom komentar. Namun seperti yang penulis ketahui bahwa penerapan website selalu berkembang diiringi kemajuan zaman. Banyak sekali jenis Bahasa pemrograman yang bisa dikembangkan lagi setiap tahun.

### 3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan fakta menarik dari penerapan e-government yaitu budaya di lingkungan tempat penerapannya sangat berpengaruh terhadap jalannya proses pemerintahan. Perlunya sumber daya manusia, serta infrastruktur penunjang harus dibarengi dengan kompetensi pihak pemerintah maupun masyarakat. Hal-hal terkait dalam teori e-government perlu dipahami oleh seluruh pihak. Layanan Informasi Publik sudah selayaknya diketahui oleh seluruh lapisan masyarakat karena merupakan hal penting dalam jalannya keterbukaan informasi publik.

## IV Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa penerapan e-government melalui layanan informasi publik di Kota Kupang oleh Diskominfo sedang berlangsung namun terdapat kendala dalam hal sumber daya manusia, finansial dan infrastruktur. Berbagai program terus dilaksanakan untuk mendorong penerapan layanan e-government yang lebih baik dari sebelumnya.

### **Keterbatasan Penelitian.**

Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dimana penelitian yang dilakukan hanya berlangsung selama 2 minggu.

**Arah Masa Depan Penelitian (future work).**

Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan layanan informasi publik serta pengembangan e-government.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Tuhan Yesus, Orang tua, dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II serta seluruh pihak yang telah membantu Penulis dan mensukseskan dalam menyelesaikan Penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Amali, S. (2016). *PELAYANAN INFORMASI PUBLIK ( Kasus di Kota Bitung , Provinsi Sulawesi Utara )*. 20, 123–140.
- Batubara dan Helmy. (2019). *Analisis pengembangan electronic government melalui penyelenggaraan website di pemerintahan daerah kabupaten padang pariaman* (Vol. 1, Issue 4).
- Bella Puspa Dewi, Imam Surya, J. (2020). *PENERAPAN ELECTRONIC GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SAMBUTAN KOTA SAMARINDA*. 7(4), 482–492.
- Habibullah, A. (2010). *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government*. 23(c), 187–195.
- Ibrahim dan Maita. (2017). Sistem Informasi Pelayanan Publik berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 3(2), 17–22.
- Liliweri dan Lada. (2021). *KUPANG CITY GOVERNMENT COMMUNICATION STRATEGY IN SOCIALIZING THE SMART CITY PROGRAM*. 10, 179–191.
- Nugraha. (2018). *E-GOVERNMENT DAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI TENTANG ELEMEN SUKSES PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT DI PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN )*. 2, 32–42.
- Payong, Y. (2020). Layanan Informasi Publik Dan Pengaduan Masyarakat Pemerintah Kota Kupang. *Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(1), 13–33. <https://doi.org/10.37182/jik.v5i1.46>
- Prof. Richardus Eko Indrajit. (2006). *Electronic Government : Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*.
- Prof. Richardus Eko Indrajit. (2016). *Konsep dasar sistem dan teknologi informasi*.
- Risnandar. (2019). *Analisis e-governmant dalam peningkatan pelayanan publik pada dinas komunikasi dan informatika provinsi sulawesi tengah*. 02, 192–199.
- Wargadinata, E. (2021). *HUBUNGAN DAN PERAN PEMANGKU KEPENTINGAN POGRAM SMART- KAMPUNG KABUPATEN BANYUWANGI*.
- Oktavya, A. A. (2015). *PENERAPAN ( ELECTRONIC GOVERNMENT ) e-GOVERNMENT PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA DALAM PEMBERIAN PELAYANAN DI KOTA BONTANG*. 3(3), 1433–1447.
- Melinda, M., Borman, R. I., & Susanto, E. R. (2017). Rancang Bangun Sistem Informasi Publik Berbasis Web (Studi Kasus : Desa Durian Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran). *Jurnal Tekno Kompak*, 11(1), 1. <https://doi.org/10.33365/jtk.v11i1.63>

Sumber lainnya

<https://kupangkota.go.id/>

