

IMPLEMENTASI SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALU PROVINSI SULAWESI TENGAH

Muhammad Fadhil Ramli

NPP 29.1464

Asdaf Kota Palu, Provinsi Sulawesi Tengah

Program Studi Manajemen Pemerintahan

Email : *fdhlrml00@gmail.com*

ABSTRACT

Problem statement/background: Palu City in implementing the Electronic-Based Government System, there are still several problems that hinder the Electronic-Based Government System. The assessment index for the Electronic-Based Government System in Palu City is still very low in the 2019 assessment, which was still achieved at 1.24.

Objective: This study aims to determine how the implementation of SPBE in Palu City in supporting the improvement of the quality of government services. The other goal is to find out what are factors to the implementation of this SPBE, and how or what are the government's efforts to overcome these inhibiting factors in the implementation of the SPBE which was carried out in Palu City, Central Sulawesi Province. **Methods:** This study uses a qualitative approach with a descriptive method. The data used are primary data and secondary data collected through interviews and documentation. **Results/Findings:** The results and findings are that the implementation of SPBE in Palu City has been going well, but there are still several inhibiting factors in its implementation. **Conclusion:** The implementation of SPBE in Palu City has been going well but there are still several inhibiting factors in its implementation, namely, the many types of electronic services that are available but not integrated, the lack of human resources in the IT sector, and the absence of regulations that specifically regulate the implementation of SPBE in Palu. Palu City.

Keywords: Implementation, Electronic-Based Government System, Public Service

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kota Palu dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik masih terdapat beberapa permasalahan yang menghambat jalannya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Indeks penilaian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kota Palu masih terbelah sangat kurang pada penilaian tahun 2019 masih dicapai pada angka 1.24. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi SPBE di Kota Palu dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan pemerintahan. Adapun tujuan lainnya yakni, mengetahui apa saja faktor-faktor yang menghambat terkait dengan implementasi SPBE ini, dan bagaimana ataupun apasaja upaya pemerintah dalam mengatasi faktor penghambat tersebut dalam implementasi SPBE yang dilaksanakan di Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif Data yang digunakan merupakan data primer dan data sekunder yang dikumpulkan melalui wawancara dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Adapun hasil dan temuan ini yakni implementasi SPBE di Kota Palu sudah berjalan dengan baik namun masih ada beberapa faktor penghambat pada pelaksanaannya. **Kesimpulan:** Implementasi SPBE di Kota Palu sudah berjalan dengan baik namun masih ada beberapa faktor penghambat pada pelaksanaannya yaitu, banyaknya jenis pelayanan elektronik yang tersedia namun tidak terintegrasi, kurangnya SDM di bidang IT, dan belum adanya regulasi yang mengatur secara khusus terkait dengan pelaksanaan SPBE di Kota Palu.

Kata Kunci: Implementasi, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

SPBE merupakan bentuk inovasi yang dilakukan dalam pemerintahan guna untuk melaksanakan kegiatan pelayanan yang lebih efektif dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna SPBE. Seperti yang tertuang pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. SPBE mempunyai tujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya.

Untuk meningkatkan keterpaduan dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik dibutuhkan manajemen dan tata kelola SPBE didalamnya yang artinya bahwa Dalam SPBE tidak hanya sekedar pelaksanaan layanan sistem aplikasi ataupun sistem informasi pada penyelenggaraan pemerintahan sehari-hari, melainkan melebihi itu, SPBE juga memiliki berbagai macam domain dalam penerapannya yaitu, domain kegiatan pemerintahan, domain teknologi dan informasi, dan domain layanan. Pada domain kegiatan pemerintahan

terdapat beberapa lingkup pada penerapannya meliputi rencana ruang lingkup induk SPBE, proses bisnis, anggaran dan belanja SPBE, dan data informasi yang berbasis elektronik. Domain teknologi dan informasi juga memiliki beberapa lingkup seperti, pusat penyedia data yang terpadu, jaringan antar pemerintah, sistem yang menghubungkan layanan pemerintah, aplikasi layanan dan keamanan informasi data. Dan pada domain layanan meliputi, layanan administrasi pemerintahan berbasis elektronik serta layanan publik berbasis elektronik.

Revolusi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) seperti sekarang ini dimana TIK merupakan bagian dalam kehidupan masyarakat luas, hal ini juga tidak terlepas dari kegiatan pemerintahan yang memanfaatkan TIK dalam pelayanan guna mempermudah masyarakat dalam melakukan komunikasi dengan pemerintah, komunikasi antar pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dan memberikan manfaat bagi pemerintah dalam melakukan inovasi untuk membangun aparatur negara dan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penerapan SPBE atau E-Government. SPBE memberikan peluang bagi pemerintah dalam mendorong dan merealisasikan pemerintahan yang transparan, partisipatif, inovatif serta akuntabel, peningkatan kerja sama antar instansi pemerintah dalam mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan, memberikan kualitas dan kuantitas dalam jangkauan layanan kepada pengguna masyarakat selaku SPBE, dan menurunkan angka kejahatan dalam pemerintahan seperti korupsi, kolusi dan nepotisme melalui aplikasi sistem pengaduan masyarakat.

SPBE sudah mulai diterapkan di Indonesia dimana penerapan SPBE ini bertujuan guna mewujudkan responsif yang cepat dan tanggap oleh pemerintah kepada masyarakat terutama pada bidang administrasi negara. Menurut Presiden Joko Widodo mengharapkan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam mewujudkan pemerintahan yang transparan atau terbuka kepada masyarakat melalui menyediakan sesuatu yang aktual sesuai dengan fakta dan bisa langsung diakses masyarakat melalui media bagi masyarakat yang ingin mengetahui perkembangan sistem pemerintahan di Indonesia. Dalam mengantisipasi proses globalisasi dan demokratisasi dibutuhkan kesiapan pada aparatur negara dalam pemerintah melakukan perubahan yang mendasar pada sistem dan prosedur pemerintahan, penjurusan kebijakan dan program pembangunan yang membuka ruang partisipasi masyarakat.

1.2. Kesenjangan Masalah Yang Diambil (GAP Penelitian)

Kota Palu merupakan salah satu Kota yang menjadi Ibu Kota Provinsi Sulawesi Tengah. Kota Palu dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik masih terdapat beberapa permasalahan yang menghambat jalannya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Indeks penilaian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kota Palu masih terbilang sangat kurang pada penilaian tahun 2019.

Penilaian Sistem Informasi Berbasis Elektronik pada Pemerintah Kota Palu masih jauh dari target dan belum sesuai harapan, baik pada aspek domain kebijakan, domain tata kelola dan domain layanan SPBE. Saat ini indeks penilaian SPBE di Kota Palu masih dicapai pada angka 1.24. Indeks penilaian SPBE ini merupakan hasil dari evaluasi SPBE yang menggambarkan tingkat kematangan (maturity level) pelaksanaan SPBE di instansi pemerintah dan bertujuan untuk mengetahui capaian kemajuan pelaksanaan SPBE pada instansi pemerintah pusat maupun instansi pemerintah daerah.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu adalah SKPD yang melaksanakan tugas Pemerintah Daerah di bidang komunikasi, informatika, persandian dan statistik berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan. Adapun visi untuk terwujudnya masyarakat Kota Palu yang berbasis teknologi informasi, misi meningkatkan pelayanan di bidang komunikasi dan informasi kepada masyarakat. Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada penerapan SPBE di Kota Palu juga tentunya menjadi pekerjaan rumah untuk Pemerintah Daerah dan Dinas Komunikasi dan Informasi.

Masih terdapat beberapa masalah yang menghambat penerapan SPBE terhadap pelayanan publik kurang relevan di Kota Palu, hal ini merupakan pekerjaan rumah yang besar bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna SPBE yaitu masyarakat serta memberi kepuasan di dalamnya dan untuk mencapai tujuan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik untuk mewujudkan layanan publik yang berkualitas dan tatakelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel yang berbasis elektronik.

1.3. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian dari Wildan Zainul Faki yang berjudul Evaluasi Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Kabupaten Situbondo menggunakan Peraturan Menteri PANRB nomor 5 tahun 2018 Tentang Pedoman Evaluasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa nilai indeks SPBE yang diperoleh mendapatkan nilai 2,7925. Berdasarkan asesmen menunjukkan kualitas SPBE pada kategori baik.

Berdasarkan penelitian dari Emilsyah Nur yang berjudul Penerapan eGovernment Publik Pada Setiap SKPD Berbasis Pelayanan di Kota Palu. Pada pemerintahan Kota Palu dalam pelaksanaan EGovernment belum serius dalam mendukung perkembangannya, seperti pengembangan sumber daya manusia, sarana prasarana dan infrastruktur dan anggaran dalam mendukung pelayanan setiap SKPD di Kota Palu.

Berdasarkan penelitian dari Aziz Bouti & Moh. Hidayat & Dian Novian yang berjudul Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menggunakan E- Government Maturity Model (Kasus di Pemerintah Gorontalo). Pada penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik di lingkungan Pemerintahan Kota Gorontalo dengan nilai indeks 2,88 dan memperoleh predikat baik

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik terhadap peningkatan pelayanan di dinas komunikasi dan informatika kota palu provinsi sulawesi tengah berbeda dan belum pernah ada yang menggunakan dimensi yang ada pada konsep teori implementasi Muchlis Hamdi.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik terhadap pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah.

II. METODE

Peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif yang bertujuan agar peneliti mendapatkan hasil yang maksimal dan memberikan gambaran atau mendeskripsikan secara sistematis dengan melalui pendekatan. Menurut Sugiyono (2005) dalam Ismail Nuridin dan Sri Hartati (2019:75) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah, dimana peneliti dimana peneliti ialah instrumen kunci.

III. HASIL/PEMBAHASAN

Penerapan menurut teori merupakan salah satu analisis dari sudut pandang para ahli atau pakar di bidang pemerintahan untuk mengetahui suatu permasalahan. Oleh karena itu konsep teori yang peneliti gunakan yaitu implementasi kebijakan Menurut Muchlis Hamdi yang terdapat 3 indikator yaitu produktivitas, linearitas, dan efisiensi. Selain menggunakan konsep teori implementasi kebijakan Muchlis Hamdi pada penelitian ini juga mengacu pada konsep implementasi SPBE pada Peraturan Presiden No.95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terdapat tujuh dasar dalam implementasi SPBE ini yakni efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, ekuntabilitas, interoperabilitas dan keamanan.

3.1 Berikut merupakan implementasi oleh Muchlis Hamdi tahun 2013.

3.1.1 Produktivitas

Pada proses implementasi SPBE ini produktivitas diartikan sebagai kesesuaian dengan keahlian dalam mencapai suatu pencapaian telah dipastikan, salah satunya adalah pencapaian jumlah kelompok yang menjadi sasaran dalam implementasi SPBE ini. Dinas Komunikasi dan Informasi dalam hal ini menetapkan semua masyarakat sebagai sasaran dari SPBE sebagai pengguna SPBE termasuk instansi pemerintah sebagai pelaku dalam pelayanan pemerintah berbasis elektronik Hal tersebut menunjukkan bahwa SPBE

menjadikan sasaran utamanya adalah masyarakat agar lebih memaksimalkan pelayanan pada pemerintahan.

3.1.2 Linearitas

Linearitas berkenaan dengan kesesuaian proses pemenuhan standar dengan pedoman spesifikasi standar yang telah ditentukan. Kesesuaian tersebut menyangkut prosedur pelaksanaan. Semakin sesuai proses pemenuhan standar dalam implementasi kebijakan, maka dapat dinyatakan bahwa implementasi kebijakan tersebut semakin linear.

Dalam proses implementasi SPBE di Kota Palu linearitas dapat diartikan tentang bagaimana prosedur yang digunakan dalam pelaksanaan SPBE. Dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informasi berusaha memberi kemudahan dalam memberikan pelayanan melalui mengkoordinasikan segala bentuk pelayanan elektronik yang ada pada instansi pemerintah dijadikan terpusat pada Dinas Komunikasi dan Informasi agar mempermudah dalam memproses segala bentuk pelayanan.

3.1.3 Efisiensi

Efisiensi merupakan berkenaan dengan kemampuan pendayagunaan sumber daya dalam implementasi kebijakan. Sumber daya tersebut dapat berupa pelaksana, aset, dan teknologi. Dalam penggunaan berbagai aspek yang mendukung dalam implementasi kebijakan agar dapat dikatakan efisien.

Sarana dan prasarana di Dinas Komunikasi sudah baik, namun penggunaannya saja yang belum optimal, yang dimana keberadaan SDM tidak sesuai, ini merupakan suatu hal yang utama dalam menunjang pelaksanaan implementasi SPBE di Kota Palu.

3.2 Berikut merupakan implementasi oleh Perpres nomor 95 tahun 2018

3.2.1 Efektivitas

Efektifitas merupakan optimalisasi yang memanfaatkan sumber daya pendukung SPBE yang berhasil guna sesuai dengan kebutuhan. Artinya tepat guna, yang artinya yaitu dimana SPBE bisa memberi dampak yang nyata sesuai dengan atau fakta apa yang diharapkan.

Secara umum, efektivitas menekankan pada pencapaian dan tujuan akhir seperti peningkatan kualitas layanan, produktivitas kinerja maupun efisiensi. Efektifitas berpedoman pada pencapaian tujuan dan berfokus pada variabel akhir. Aspek aspek pendukung seperti tingkat kepuasan, standar moral, kemampuan komunikasi, dan sebagainya bisa dijadikan alat ukur keberhasilannya. Dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informasi sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat akan tetapi masih ada beberapa masyarakat yang belum tersampaikan melalui sosialisasi akan penggunaan pelayanan elektronik.

3.2.2 Keterpaduan

Keterpaduan merupakan mengintegrasikan antara beberapa komponen menjadi satu yang bertujuan untuk mempermudah dalam menjalankan suatu kegiatan atau program dan dapat mudah dipahami.

Keterpaduan merupakan mengintegrasikan sumber daya pendukung SPBE yang berarti SPBE bersifat integratif antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah begitu penting. SPBE berfungsi sebagai penghapus stigma terpisah-pisah yang selama ini identik dengan layanan yang ada pada pemerintah di Indonesia, sehingga seluruh instansi pemerintah dapat melakukan pelaporan melalui satu pintu dan bersifat vertikal. Dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informasi sudah mulai mengintegrasikan SPBE yang ada di berbagai instansi pemerintahan di Kota Palu dengan cara mengadakan pertemuan dengan semua Kepala Instansi terkait.

3.2.3 Kesenambungan

Kesenambungan merupakan keberlanjutan akan suatu objek ataupun subjek, dalam pemerintahan kesenambungan merupakan salah satu indikator penting dalam menjaga tatanan pemerintahan dengan baik yang bertujuan agar suatu kebijakan dapat bertahan dengan jangka waktu yang panjang.

Kesenambungan merupakan langkah-langkah lanjutan SPBE yang sudah terencana, bertahap, dan terus menerus sesuai dengan perkembangannya. Kesenambungan juga dapat diartikan agar semua lembaga pemerintahan dapat mengatasi masalah yang sering terjadi seperti pembuatan, pengelolaan, dan perawatan sistem yang mungkin terbengkalai dan memicu akan adanya kerugian besar pada pemerintah. Dengan SPBE yang sifatnya terpusat, masalah kolaborasi dan kesenambungan tentu dapat dimaksimalkan dengan baik.

Dalam hal ini pemerintah Kota Palu belum ada program khusus terkait dengan SPBE yang berkesenambungan, tetapi pemerintah akan membuat regulasi yang mengatur jalannya SPBE yang diharapkan akan menjaga keberlangsungan jalannya SPBE di Kota Palu

3.2.4 Efisiensi

Efisien dapat diartikan sebagai cara untuk mencapai suatu tujuan yang optimal (cepat dan tepat) serta sesuai keinginan, dengan meminimalkan sumber daya yang dikeluarkan. Bekerja secara efisien adalah bekerja menggunakan sumber daya yang sesuai.

Efisien artinya berhasil guna. Hal ini berkaitan dengan penyederhanaan berbagai sistem yang ada. Jika sistem sebelumnya masih berbelit-belit, dengan memanfaatkan SPBE, berbagai macam kepentingan pelaporan ataupun kegiatan lainnya dari tingkat pusat maupun daerah dapat dilaksanakan dengan cepat tanpa adanya hambatan. Sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan SPBE merupakan salah satu tolak ukur dalam keberhasilannya.

Pemerintah Kota Palu sudah menerapkan berbagai bentuk pelayanan elektronik yang tersedia di masing-masing OPD. Dinas Komunikasi dan Informatika yang bertugas di bidang itu mengupayakan untuk melakukan perbaikan baik dari segi sarana prasarana dan SDM.

3.2.5 Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang atau suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.

Dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informasi telah berupaya untuk mengkoordinasikan pelayanan elektronik terpusat pada Dinas Komunikasi dan Informasi, selain untuk mempermudah pelayanan juga untuk mengetahui segala macam pelaporan yang ada dan dilaporkan langsung pada Dinas Komunikasi dan Informasi agar lebih transparan pelaporan yang ada.

3.2.6 Interoperabilitas

Interoperabilitas merupakan koordinasi dan kolaborasi pemerintah antar sistem pelayanan elektronik, dalam rangka pertukaran informasi, data, atau layanan SPBE. Interoperabilitas juga dapat diartikan dimana keadaan sistem teknologi yang ada mampu bertukar dan menggunakan informasi yang ada antara satu dengan lainnya dan tidak terbatas ruang dan waktu. Prinsip ini tidak bisa dilupakan sama sekali di zaman kemajuan TIK seperti sekarang ini. Dengan interoperabilitas, SPBE dapat digunakan di berbagai platform secara real-time dan minim kendala.

Pemerintah Kota Palu belum melaksanakan pengkoordinasian pelayanan elektronik antar OPD, Dinas Komunikasi dan Informasi melakukan upaya untuk mengkoordinasikan segala bentuk pelayanan elektronik di Kota Palu.

3.2.7 Keamanan

Keamanan adalah keadaan bebas dari bahaya. Istilah ini bisa digunakan dengan hubungan kepada kejahatan, segala bentuk kecelakaan, dan lain-lain. Keamanan merupakan topik yang luas termasuk keamanan nasional terhadap serangan teroris, keamanan komputer terhadap peretas, keamanan rumah terhadap maling dan penyusup lainnya, keamanan finansial terhadap kehancuran ekonomi dan banyak situasi yang berhubungan dengan keamanan yang lainnya.

Keamanan merupakan kerahasiaan, keutuhan, ketersediaan, dan keaslian karena SPBE menggunakan platform digital, jelas prinsip keamanan harus menjadi faktor utama pada pelaksanaannya. Bukan hanya menghindari serangan siber yang bisa saja terjadi, sistem yang ada pun dapat mendeteksi manipulasi, kejanggalan, dan kecurangan yang bisa saja terjadi sehingga menghasilkan hasil audit evaluasi di akhir yang akurat. Dinas Komunikasi

dan Informatika mempunyai cara tersendiri dalam penanganan masalah data dengan upaya memantau data yang ada agar tidak terjadi hal tidak diinginkan seperti pencurian data masyarakat sebagai pengguna SPBE.

3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 5 Tahun 2018 Tentang pedoman evaluasi penulis menemukan penemuan penting yaitu Nilai indeks SPBE yang diperoleh di Kabupaten Situbondo mendapatkan nilai 2,7925. Berdasarkan asesmen menunjukkan kualitas SPBE pada kategori baik. Hal ini memberikan dampak positif terhadap pemerintahan yang ada pada kabupaten Situbondo dalam semua aspek pemerintahan baik itu dari segi pelayanan publik maupun administrasi (Wildan Zainul Faki).

Bahwa pada pemerintahan Kota Palu dalam pelaksanaan EGovernment belum serius dalam mendukung perkembangannya, seperti pengembangan sumber daya manusia, sarana prasarana dan infrastruktur dan anggaran dalam mendukung pelayanan setiap SKPD di Kota Palu. Hal ini menjadi acuan dan masukan untuk pemerintah kedepannya dimana yang seperti kita ketahui E-Government merupakan hal penting dalam pelaksanaan pemerintahan yang ada pada suatu daerah agar kedepannya pemerintah Kota Palu dapat memperbaiki menjadi lebih baik.

3.4 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan bahwa banyaknya pelayanan elektronik yang ada pada pemerintahan Kota Palu akan tetapi tidak terorganisir pada Dinas Komunikasi dan Informasi sehingga ini menjadi faktor penghambat dikarenakan masing-masing instansi pemerintah menggunakan cara sendiri dalam penggunaan sehingga berpengaruh terhadap pelaporan.

IV. KESEIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Implementasi SPBE di Kota Palu yang di laksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi belum berjalan dengan baik hal ini dapat dilihat dari tercapainya secara keseluruhan target maupun sasaran yang di harapkan, ditinjau dari teori implementasi kebijakan menurut Muchlis Hamdi terdapat beberapa indikator, yaitu produktivitas, linearitas dan efisiensi. Dari 3 indikator tersebut terdapat dua indikator yang sudah tercapai dan satu indikator yang belum tercapai.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang tergolong singkat yaitu hanya selama 2 minggu, karena waktu yang singkat ini mengakibatkan penelitian yang dilakukan menjadi kurang maksimal. Waktu penelitian yang diberikan juga disesuaikan dengan Kalender Akademik IPDN Tahun 2021/2022

Arah Masa Depan Penelitian (Future Work). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

terhadap pelayanan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah untuk menemukan hasil yang lebih dalam lagi.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih disampaikan terutama kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Palu beserta jajarannya yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian, serta seluruh pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian serta penulisan ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. 2007. Penelitian pendidikan prosedur dan strategi. Jakarta :Balai Pustaka.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Mutiarin, Dyah. dan Zaenudin, A. 2014. Manajemen Birokrasi dan Kebijakan.Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Nurdin, Ismail, dan Sri Hartati (2019) Metodologi Penelitian Sosial.Surabaya: Media Sahabat Cendekia
- Silalahi, Ulber. 2012. Metode Penelitian Sosial. Bandung: PT Refika Aditama
- Simangunsong. 2017. Metodologi Penelitian Pemerintahan TeoritikLegalistik- Empirik-Inovatif. Bandung: Alfabeta, Cv
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

