

IMPLEMENTASI *SMART GOVERNMENT* DI KANTOR LURAH GUNTUNG, KOTA BONTANG

Suci Azizah Febriyani¹, Dede Sri Kartini²

^{1,2} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran, Jl. Bukit Dago Utara, No. 25, Kota Bandung, Jawa Barat 40135

E-mail: suciazizahf@gmail.com, dede.sri.kartini@unpad.ac.id

ABSTRAK. Penelitian ini mengkaji bagaimana aplikasi penunjang pemerintahan dalam konteks *smart government* di Kantor Lurah Guntung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumen pendukung. Hasil penelitian dalam implementasi *smart government* di Kota Bontang yang dilakukan di Kantor Lurah Guntung ialah terdapat 7 bentuk *smart government* yang diterapkan. Implementasi *smart government* dilihat dari elemen sukses pengembangan *e-government* yaitu *support* adanya dukungan, *capacity* menghasilkan sumber daya manusia yang berkompeten, dan *value* menghasilkan manfaat bagi masyarakat. Implementasi *smart government* memberikan dampak positif bagi masyarakat dan pegawai yaitu dalam proses pelayanan tidak dilakukan secara manual, masyarakat dapat mengakses informasi atau dokumen yang diperlukan, masyarakat yang masuk dalam kategori warga miskin dapat memperoleh bantuan tunai dan non tunai dan pembangunan sarana dan prasarana dilakukan sesuai kebutuhan. Namun, kendala yang terdapat dalam penelitian ini ialah masih kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan jaringan internet yang kurang mendukung berdampak pada penggunaan aplikasi dan proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kata kunci: *Smart government, e-government*

IMPLEMENTATION OF *SMART GOVERNMENT* AT THE GUNTUNG LURAH OFFICE, BONTANG CITY

ABSTRACT. This study analyzes how government support applications are in the context of smart government at the Guntung Lurah Office. The method used in this research is a qualitative research method with data collection techniques using observation, interviews and supporting documents the results of research on the implementation of smart government in Bontang City which was carried out at the Guntung Lurah Office was that there were 7 forms of smart government implemented. The implementation of smart government can be seen from the elements of successful e-government development, namely support, capacity to produce competent human resources, and value to produce benefits for society. The implementation of smart government has a positive impact on the community and employees, namely that the service process is not carried out manually, the community can access the information or documents needed, people who fall into the poor category can receive cash and non-cash assistance and the construction of facilities and infrastructure is carried out according to needs. However, the obstacles found in this research are the lack of outreach to the public and an internet network that does not support it, which has an impact on the use of applications and the service processes provided to the public.

Key words: *Smart government, e-government*

PENDAHULUAN

Fenomena perkembangan *smart city* sangat erat kaitannya dengan penerapan teknologi informasi dan komunikasi. Suatu wilayah perkotaan dapat disebut sebagai *smart city* ketika kota tersebut mampu melakukan implementasi terhadap inovasi berbasis TIK dalam pemerintahannya. Penggunaan teknologi komunikasi dan informasi tersebut diselenggarakan oleh pemerintahan khususnya dalam tugas pelayanan dari pemerintah yang diberikan kepada masyarakat, dengan konsep *smart city* maka terdapat tujuan yang akan

dicapai ialah untuk meningkatkan pembangunan bersifat berkesinambungan sehingga masyarakat akan mendapatkan pelayanan dari berbagai elemen.

Konsep *smart city* pada dasarnya hadir sebagai solusi mengenai pembangunan di perkotaan dengan memanfaatkan penggunaan teknologi secara optimal di seluruh aspek kehidupan. Penyelenggaraan mengenai *smart city* dilaksanakan di berbagai kota di Indonesia berdasarkan gerakan menuju 100 smart city sejak tahun 2017 yang dilakukan oleh Kemenkominfo Republik Indonesia yang melakukan kerjasama sama dengan Kemendagri,

Bappenas, Kemen PUPR dan Kantor Staf Presiden. Munculnya gerakan ini pada awalnya dilakukan terlebih dahulu pemilihan sebanyak 25 kota dan kabupaten yang didampingi oleh para ahli untuk menyusun dan mengimplementasikan konsep *smart city* pada tahun 2017. Hasilnya di 2018 telah dilakukan pemilihan dengan menetapkan 50 kabupaten/kota dan sebanyak 25 kabupaten/kota pada tahun 2019.

Kota Bontang masuk dalam kota yang ditunjuk untuk dilibatkan dalam program *smart city* pada 2019 dalam kegiatan *assessment* daerah gerakan menuju smart city tahun 2019. Konsep *smart city* di Kota Bontang dituang dalam Masterplan Smart City Kota Bontang Tahun 2020-2029 yang mana dibuat berdasarkan 6 pilar yakni *smart government*, *smart branding*, *smart economy*, *smart living*, *smart society* dan *smart environment*.

Berdasarkan UUD 1945 pasal 28 F yang berbunyi “Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia” maka dari itu pemerintah mulai mengimplementasikan *smart government* melalui perkembangan teknologi yang dikenal sebagai *e-government* pada instansi atau lembaga publik.

Dengan mengeluarkan kebijakan berupa Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Kehadiran regulasi tersebut menjadikan daerah di Indonesia harus mampu mengembangkan dan beradaptasi dengan penggunaan serta pemanfaatan *e-government* khususnya pada instansi-instansi pemerintahannya. Dengan demikian maka tujuan penyelenggaraan *smart government* ialah untuk membentuk hubungan pemerintah, swasta dan masyarakat yang dapat memudahkan interaksi ini menjadi langkah serius bahwa pemerintah Negara Indonesia optimis dan serius dalam melakukan serta mengembangkan penggunaan, pemanfaatan serta pengoptimalan teknologi komunikasi dan

informasi dalam praktek-praktek pemerintahannya dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Dalam pengembangan konsep *e-government* berdasarkan Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 terdapat 4 tahapan pengembangan *e-government* berdasarkan transaksi informasi dan pelayanan anatara lain tahap persiapan, tahap pematangan, tahap pemantapan dan tahap pemanfaatan. Pada tahap pemanfaatan terdapat 4 kategori *e-government* ialah *government to citizen* (G2C), *government to business* (G2B), *government to government* (G2G) dan *government to employee* (G2E). Implementasi *e-government* saat ini dikenal dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang disahkan melalui Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018. Melalui Peraturan Wali Kota Bontang Nomor 16 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan *E-government*, Kota Bontang merupakan salah satu kota yang menerapkan *e-government* atau sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) pada instansi pemerintahannya. Pemanfaatan *e-government* sebagai salah satu upaya peningkatan dan pengoptimalan teknologi komunikasi dan informasi dalam bidang pemerintahan. *E-government* merupakan aplikasi teknologi informasi yang dikelola dan dikembangkan oleh pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Pembangunan *smart city* menekankan pada terciptanya inovasi dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi guna menyelesaikan berbagai permasalahan. Inovasi teknologi didasarkan pada proses daripada sistem dan ilmu pengetahuan teknologi yang dipengaruhi oleh beberapa faktor ialah internal, eksternal, lingkungan serta kemampuan dalam pembelajaran teknologi (Bagherinejad, 2006). Dimensi dari perwujudan *smart government* ialah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang efektif, efisien dan komunikatif serta terus melakukan kinerja birokrasi melalui inovasi dan teknologi yang terpadu.

Kelurahan Guntung memiliki situs web yang beralamat <http://kel-guntung.bontangkota.go.id/> ini merupakan

salah satu contoh *e-government* tingkat pertama ialah memanfaatkan website untuk mempublikasikan informasi-informasi mengenai kelurahan. Manfaat tersebut dapat dilihat dari bentuk *e-government* di Kantor Lurah Guntung yang pastinya memiliki tujuan dalam melakukan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik. Penggunaan dan pemanfaatan *e-government* di Kelurahan Guntung dilakukan oleh SDM yang ada yakni aparat atau pegawai kelurahan. Pegawai kelurahan harus mampu beradaptasi dengan adanya *e-government* yang akan memudahkan kerja pegawai sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja mereka. Namun dalam mewujudkan *smart government* dengan penerapan *e-government* di Kantor Lurah Guntung belum optimal dikarenakan kurangnya pengetahuan masyarakat dan sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat. Terkait dengan judul penelitian, ini sejalan dengan judul *Smart Government* dalam Rangka Mewujudkan *Smart City* di Kota Bandung, dalam penelitian tersebut hasilnya di Kota Bandung *smart government* belum terlaksana secara optimal. Kebaharuan penelitian dalam jurnal ini dikaitkan dengan elemen sukses pengembangan *e-government* yang menjadi alat analisis untuk mengetahui masing-masing elemen sukses yang saling terkait dalam mewujudkan *smart government*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis *smart government* di Kantor Lurah Guntung.

KERANGKA PEMIKIRAN

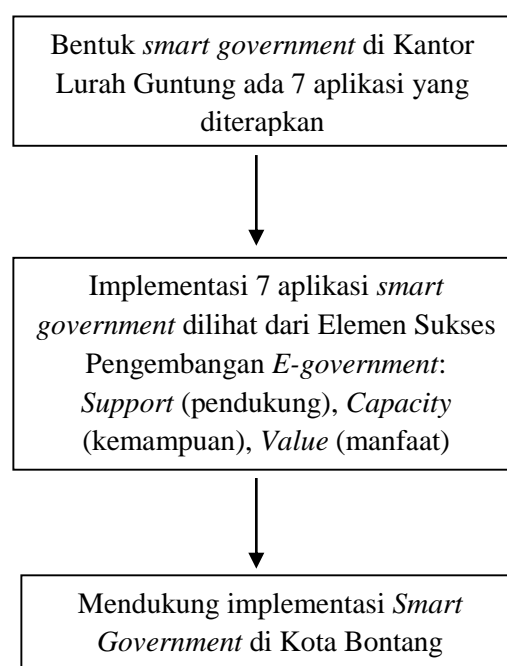
Dalam mewujudkan *smart government* dalam penelitian ini terlebih dahulu diawali dengan bentuk *e-government* sebagai bagian dari *smart government*. Kemudian *smart government* dikaji menggunakan teori dari Harvard JFK School of Government (dalam Indrajit, 2016:11) terdapat 3 elemen yang harus diperhatikan. *Support* (dukungan), elemen ini merupakan salah satu elemen yang sangat penting karena para pejabat publik harus memiliki *political will* dalam penyelenggaraan *smart government*, dengan adanya *support* maka pengembangan *smart government* dapat terlaksanakan dengan baik. Bentuk *support* dilihat dari adanya

kesepakatan bahwa *smart government* merupakan konsep penting dan harus diprioritaskan dalam mencapai visi dan misi Negara Indonesia. Dalam elemen ini harus ada komitmen bersama antara pemerintah dan masyarakat bahwa *e-government* memberikan dampak positif dan memudahkan kehidupan

Capacity (kemampuan), ialah elemen sumber daya manusia yang memiliki yang berkompeten. Selain itu *capacity* juga dilihat dari tersedianya sarana dan prasarana yang memadai serta tersedianya dan sumber daya finansial yang mencukupi. Kemampuan pegawai dalam penggunaan *e-government* ditingkatkan dengan adanya sosialisasi dan pelatihan. Selain itu kemampuan sarana dan prasarana seperti komputer/ laptop dan jaringan internet menjadi hal yang sangat penting dalam implementasi *smart government*.

Value (manfaat), elemen ini dilihat dari sisi masyarakat sebagai penerima jasa, yang mana pelaksanaan *e-government* harus memberikan manfaat atau keuntungan kepada masyarakat sehingga bentuk *e-government* yang diterapkan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Manfaat dalam penggunaan waktu yang efisien dan efektif sehingga masyarakat tidak perlu mengantre terlalu lama.

Adapun kerangka pemikiran dalam judul “Mewujudkan *Smart Government*” ialah:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Sugiyono (2020:9) penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti kondisi obyek alamiah dimana peneliti adalah instrumen kunci dari hasil penelitian yang lebih menekankan makna daripada generalisasi. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah berupa kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah tambahan data seperti dokumen pendukung lainnya. Ada 3 sumber data yaitu; *person* (orang) ialah informan yang mana dalam melakukan penelitian, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, *place* (lokasi) dilakukan di Kantor Lurah Guntung.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif sedangkan model yang digunakan ialah model analisis data interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2015: 246).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ada beberapa bentuk *e-government* yang diterapkan di Kantor Lurah Guntung sebagai bagian dalam perwujudan *smart government*, ialah:

1. Bentuk *E-government* di Kantor Lurah Guntung

a. Sistem Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT)

SIPUT merupakan sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan administrasi, penerapan SIPUT yang diterapkan di Kantor Lurah Guntung dimulai dari tahun 2013 di mana mulai dilaksanakannya pengembangan teknologi informasi dalam bidang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga pelayanan tidak dilakukan lagi secara manual serta diterapkannya inovasi pelayanan pada malam hari disetiap hari Senin dan Selasa pukul 20.00-22.00 WITA, di Kantor Lurah Guntung telah terdapat 26 jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan penggunaan aplikasi SIPUT dari tahun 2013 sampai dengan 2022. Dengan alur masyarakat datang ke ketua RT dengan membawa KTP

(Kartu Tanda Penduduk) dan KK (Kartu Keluarga) yang bertujuan untuk meminta surat pengantar RT yang digunakan untuk mengurus suatu surat tertentu, kemudian masyarakat datang ke kelurahan dengan membawa surat permohonan atau surat pengantar dari RT serta persyaratan dokumen lainnya yang dibutuhkan, setelah itu pegawai di Kantor Lurah dalam hal ini ialah petugas *front office* melakukan penginputan data ke aplikasi SIPUT dan melakukan pencetakan produk pelayanan.

Jenis-jenis pelayanan yang tersedia, ialah:

Tabel 1. Jenis Pelayanan

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah Pelayanan
1.	Surat Keterangan Usaha	865
2.	Surat Rekening PDAM/PLN	564
3.	Surat Rekening Industri	2
4.	Surat Rekening Lainnya	122
5.	Surat Keterangan Imb	77
6.	Surat Keterangan Kurang Mampu	2.435
7.	Surat Keterangan Nikah	1021
8.	Surat Keterangan Tidak Mampu	549
9.	SKCK	1.099
10.	Izin Keramaian	125
11.	Surat Keterangan Domisili Perusahaan	105
12.	Surat Keterangan Domisili Organisasi	98
13.	Surat Keterangan Domisili Tempat Ibadah	26
14.	Surat Keterangan Domisili Yayasan	23
15.	Surat Keterangan Kehilangan	6
16.	Surat Keterangan Domisili Partai	1
17.	Pelayanan KTP	5.244
18.	Pelayanan KK	4.414
19.	Surat Pindah	1.234
20.	Surat Keterangan Domisili Penduduk	1.098
21.	Surat Keterangan Kelahiran	1.058
22.	Surat Keterangan Ahli Waris	135
23.	Surat Keterangan Kematian	263
24.	Surat Keterangan Bepergian	54
25.	Surat Keterangan Lainnya	712

informasi maka Diskominfo akan menerima permohonan informasi dengan menginformasikan ada atau tidaknya informasi yang ingin diperoleh dan jika informasi tersebut bersifat publik maka pemohon akan mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Namun, jika informasi tersebut bersifat privat maka permohonan informasi akan ditolak. Keunggulan dari pemanfaatan e-arsip ini yaitu dapat menghemat tempat penyimpanan dokumen dalam bentuk fisik sehingga dapat meminimalisir kerusakan dokumen informasi dan pencarian suatu informasi dapat dilakukan dengan cepat tanpa harus datang langsung ke Kantor Lurah Guntung.

e. Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD)

Berdasarkan dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dalam pasal 274 ditegaskan bahwa perencanaan pembangunan daerah didasarkan pada data dan informasi yang dikelola dalam SIPD. Menyediakan data dan informasi pembangunan daerah, penyusunan perencanaan, pengendalian, dan evaluasi pembangunan daerah yang pelaksanaannya oleh pemerintah daerah secara nasional informasi yang terkait perencanaan pembangunan dan perencanaan keuangan di Kantor Lurah Guntung tersedia di e-SIPD yang pengisian usulannya maupun informasinya dilakukan langsung oleh staff yang bekerja di Kantor Lurah dan untuk informasi keuangan akan diawasi langsung oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Bontang. Maka manfaat dari pemanfaatan e-SIPD ialah pengelolaan anggaran yang transparan dan digunakan sesuai dengan kebutuhannya dapat menciptakan pemerintahan yang baik dan berkualitas.

f. Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next-Generation (SIKS-NG)

Berisikan data terpadu kesejahteraan sosial yang merupakan program dari Kementerian Sosial yang memudahkan dalam memberikan bantuan kepada warga masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Di Kantor Lurah Guntung penerapan SIKS-NG telah dilaksanakan sejak tahun 2020. Dengan adanya data warga miskin maka warga akan mendapatkan kartu

tanda miskin (KTM) yang manfaatnya akan diberikan langsung kepada warga yaitu bantuan tunai maupun non-tunai dari pemerintah.

g. Stimulan dan Asmara Bang Sige

Ini merupakan inovasi dari Balitbang Kota Bontang yang digunakan hanya di daerah Kota Bontang sejak tahun 2022. Aplikasi stimulan maupun asmara bang sige telah didukung oleh geospasial, yang dalam Undang-Undang Nomor 4 tahun 2011 ialah aspek keruangan yang menunjukkan lokasi, letak dan posisi suatu objek atau kejadian yang berada di bawah, pada atau di atas permukaan bumi yang dinyatakan dalam sistem koordinat tertentu. Keterlibatan ketua RT dalam penerapan aplikasi stimulan dan asmara bang sige sangat penting.

Dengan sistem kerja ketua RT yang diberikan *username dan password* serta mewajibkan untuk mengisi data diri, setelah berhasil masuk ke dalam aplikasi ketua RT dapat mengisi usulan pembangunan yang dibutuhkan di suatu RT, namun pengisian usulan tersebut harus dilaksanakan sesuai dengan jadwal waktu yang telah ditetapkan karena jika tidak, aplikasi stimulan dan asmara bang sige akan otomatis tertutup dan tidak bisa diakses sehingga ketua RT tidak dapat memberikan usulan sesuai dengan aspirasi masyarakat dan kebutuhan RT tersebut.

Dalam mewujudkan *smart government* perlu memerhatikan 3 elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan, masing-masing elemen sukses tersebut, antara lain:

Elemen Sukses Pengembangan E-government

a. Support

Dukungan dari elemen ini tidak hanya diharapkan dari kata-kata saja namun juga dari tindakan atau perbuatan. *Smart government* di Kota Bontang didasarkan pada adanya kebijakan atau regulasi yang mendasari perwujudan *smart government* agar lebih terarah dan berkelanjutan. Kebijakan atau regulasinya ialah adanya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government. Kemudian di Kota Bontang

terdapat Perwali Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan E-government. Berbagai regulasi tersebut merupakan bukti nyata bahwa *smart government* menjadi hal penting yang harus diprioritaskan dalam pemerintahan.

Bentuk *support* juga ditunjukkan dengan dilakukannya sosialisasi kepada masyarakat maupun pegawai di Kantor Lurah Guntung terhadap penerapan *e-government*. Dalam penelitian ini dihasilkan bahwa sosialisasi kepada masyarakat belum dilakukan secara menyeluruh. Hal itu diketahui bahwa tidak semua masyarakat mengetahui dan memahami alur atau proses pelayanan dalam Sistem Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT), sosialisasi tidak dilakukan secara *door-to-door* ke masing-masing RT maupun rumah warga namun sosialisasi hanya berbentuk pemberitahuan dari mulut ke mulut yang dilakukan petugas *front office* kepada warga yang datang langsung ke kantor untuk mengurus administrasi sehingga ketika warga lain datang untuk mengurus dokumen tidak lagi harus mengisi formulir secara manual.

b. Capacity

Capacity dalam hal ini diartikan sebagai kemampuan dari sisi pemerintah untuk mewujudkan *smart government*. Pegawai sebagai penggerak dalam melakukan pada dasarnya haruslah memiliki kemampuan dalam hal penggunaan teknologi selain itu aplikasi yang digunakan juga sangat berpengaruh dalam keberhasilan mewujudkan *smart government*. Untuk meningkatkan kemampuan pegawai maka pemerintah Kota Bontang melalui Diskominfo mengadakan bimbingan teknis yang diikuti oleh OPD tak terkecuali Kelurahan Guntung untuk menyosialisasikan penggunaan *e-government*. Dari hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pegawai yang mengoperasikan sistem atau aplikasi ialah pegawai yang memiliki pemahaman dan kemampuan yang sesuai sehingga tidak semua pegawai di Kantor Lurah Guntung memiliki tugas yang sama dalam pengoperasian aplikasi kecuai dalam Bontang Prima yang merupakan absensi pegawai yang tentunya dilakukan oleh masing-masing pegawai.

Capacity atau kemampuan juga

ditunjukkan dengan tersedianya sarana dan prasarana sebagai penunjang untuk mewujudkan *smart government* dan merupakan poin yang sangat penting dalam pemanfaatan teknologi digital. Sarana dan prasarana yang tersedia berupa perangkat pendukung seperti komputer dan laptop yang tersedia di Kantor Lurah Guntung cukup memadai. Dalam proses pelayanan ada 4 komputer yang tersedia dan ada 3 titik jaringan wifi yang tersebar di kantor lurah sehingga tidak menghambat pekerjaan yang dilakukan.

Selanjutnya dalam *capacity* juga dilihat dari tersedianya sumber finansial atau anggaran yang mencukupi. Dengan tersedianya anggaran yang tepat, *smart government* akan dapat diwujudkan karena terpenuhinya sumber daya manusia yang berkompeten dan sarana prasarana yang mendukung. Anggaran yang disediakan masih minim dan ini menjadi hambatan dalam mewujudkan *smart government*. Contohnya, tidak adanya pelatihan rutin yang dilakukan kepada pegawai untuk meningkatkan kemampuan mereka dan untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait pelayanan digital juga tidak dilakukan secara menyeluruh disebabkan kurang anggaran untuk mengumpulkan semua masyarakat dan untuk membagikan brosur atau pamflet ini membuktikan bahwa penerapan *e-government* yang menjadi kunci sukses *smart government* di Kantor Lurah Guntung tidak dijadikan prioritas.

c. Value

Dalam mengembangkan suatu kebijakan atau regulasi dan mengimplementasikannya harus memiliki kegunaan untuk masyarakat. Masyarakat harus menjadi pihak yang diuntungkan sehingga mereka dapat memberikan penilaian. Berdasarkan dengan hasil penelitian maka *value* atau manfaat dilihat dari dampak yang diberikan langsung kepada masyarakat. Sistem Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) yang memudahkan proses pelayanan bagi masyarakat sehingga tidak perlu melakukan pengisian formulir secara manual dan dengan adanya jam pelayanan pada malam hari maka cukup memberikan kesempatan bagis

masyarakat luas.

Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next-Generation (SIKS-NG) yang berisikan data warga miskin yang akan diberikan bantuan berupa non tunai dengan berbentuk BPNT (Bantuan Pangan Non Tunai) dan program keluarga harapan (PKH) dengan pemberian kartu ATM kepada masyarakat miskin yang setiap bulannya diberikan bantuan tunai berupa dana untuk pendidikan, dana untuk rumah tangga ataupun dana untuk lansia.

Selanjutnya ialah e-arsip yang memberikan manfaat kepada masyarakat untuk mendapatkan dokumen yang dibutuhkan dan dengan adanya asmara bang sige serta stimulan maka sarana dan prasarana di lingkungan Kelurahan Guntung dapat dibangun sesuai dengan kebutuhan masyarakat sekitar.

SIMPULAN

Adapun kesimpulan dari uraian hasil penelitian yaitu:

1. Bentuk *smart government* yang diterapkan di Kantor Lurah Guntung ada 7 bentuk. SIPUT (Sistem Pelayanan Umum Terpadu) yang diterapkan sejak tahun 2013 yang memiliki fungsi pelayanan administrasi untuk masyarakat, kemudian adanya bontang prima dan e-kinerja yang diterapkan tahun 2020 mengenai absensi online dan kepegawaian, selanjutnya hadirnya e-arsip diterapkan tahun 2020 yang memuat data informasi kelurahan yang bersifat publik sehingga dapat dipublikasikan secara luas, selain itu terdapat e-SIPD diterapkan tahun 2020 terkait informasi pembangunan daerah serta informasi keuangan daerah, SIKS-NG diterapkan pada tahun 2020 memuat data warga miskin yang dikelola oleh Kementerian Sosial serta pada tahun 2022 terdapat aplikasi stimulan dan asmara bang sige yang memiliki fungsi sebagai wadah usulan pembangunan fisik dan non fisik di Kelurahan Guntung dengan penggunaan geospasial sebagai pendukung. *Smart government* tersebut merupakan salah satu wujud dari konsep peningkatan pelayanan

publik dengan mengembangkan serta melakukan inovasi terhadap teknologi, informasi dan komunikasi.

2. Dalam mewujudkan *smart government* disimpulkan bahwa ada 3 elemen yang harus diperhatikan. *Support* atau dukungan telah ada regulasi yang mengatur implementasi *smart government* kota Bontang diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 6 Tahun 2017 tentang *E-government* sehingga aturan tersebut menjadi payung hukum bagi Kantor Lurah Guntung dalam implementasi *smart government*, namun dalam sosialisasi terhadap masyarakat belum dilakukan secara menyeluruh sehingga pelaksanaannya kurang optimal. *Capacity* atau kemampuan telah dimiliki oleh pegawai di Kantor Lurah Guntung terkait kemampuan sumber daya manusia yang kompeten dengan pengadaan pelatihan dan bimbingan teknis sebelum menerapkan dan mengoperasikan *e-government*. Sarana dan prasarana penunjang yang memadai seperti computer dimana pada bidang pelayanan terdapat 4 komputer yang digunakan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, laptop, hp android yang digunakan oleh seluruh pegawai yang bekerja dan jaringan wifi yang terdapat 3 titik penempatannya. Namun dalam hal tersedianya finansial atau anggaran masih minim sehingga masih menjadi hambatan. *Value* atau manfaat dilihat dari manfaat yang diberikan kepada masyarakat, seperti adanya penerapan SIPUT yang pelayanan tidak lagi dilakukan secara manual dalam pengisian formulir pendaftaran sehingga memangkas waktu masyarakat serta pegawai. Dalam implementasi *smart government* di Kantor Lurah Guntung masih terdapat hambatan yaitu kurangnya sosialisasi dilakukan kepada masyarakat dan jaringan internet sering mengalami gangguan walaupun telah terdapat 3 penempatan titik Wi-Fi namun hal itu kurang mendukung akan peningkatan jaringan internet yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Damanik, Marudur Pandapotan dan Erisva Hakiki Purwaningsih. (2017). *E-government dan Aplikasinya di Lingkungan Pemerintahan (Studi Kasus Kualitas Informasi Website Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau)*. Jurnal Studi Komunikasi dan Media, 21, (2),154-155.
- Dwiyanto, Agus. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hasibuan, Melayu S.P. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Toko Agung Gunung.
- Helim, Abdul. (2009). *Fikih Good Governance*. Jurnal Studi Agama dan Masyarakat, 6, (1), 4.
- Indrajit, Richardus Eko. (2006). *Electronic Government “Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi”*. Bandung: Aptikom.
- Indrajit, Richardus Eko. (2016). *Konsep dan Strategi Elektronik Government in Electronic Government*.
- Maharani, Eno Novita & Dewi Sekar Kencono. (2021). Penerapan Smart Governance Dalam Smart Village di Kalurahan Dlingo, Kabupaten Bantul. Jurnal
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rahmawati, Ira & Endang Larasasti. (2019). *Proses Inovasi Pelayanan Komunitas Digital Pemerintah Kota Semarang “Semarang Digital Kreatif (SDK)” Di Semarang*. E-Journal Undip.
- Santoso, Eko Budi dan Annisa Rahmadanita. (2020). *Smart Government dalam Rangka Mewujudkan Smart City di Kota Bandung*. Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja, 46 (2), 317-334
- Soraya, Dewi, dkk. (2023). *Analisis Perkembangan Smart Government Dalam Pemanfaatan Teknologi Digital Pada Era Revolusi Industri 4.0 di Kota Tanjung Pinang*. Jurnal Administrasi Negara, 15 (1), 1-10
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Wijaya, Aditya. (2015). *Penerapan E-Government di Sekretariat Daerah Kabupaten Semarang (Inpres No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government)*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Yamin, Muhammad Nur, dkk. (2021). *Government To Citizen Upaya Peningkatan Pemenuhan Kebutuhan di Kabupaten Gowa*. Jurnal Pemikiran, dan Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial, Hukum, & Pengajarannya, 26, (2), 141-142.
- Undang-Undang Dasar 1945
Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government.
Perwali Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan E-government.



© 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license