

**ANALISIS PELAKSANAAN STRATEGI PELAYANAN
PUBLIK MELALUI APLIKASI SISTEM INFORMASI
ADMINISTRASI ONLINE (SIDEMANG)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Diajukan Oleh :

**Lutfiah
NIM 07011381924193**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI
ANALISIS PELAKSANAAN STRATEGI PELAYANAN PUBLIK
MELALUI APLIKASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI ONLINE
(SIDEMANG)

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Pernyataan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik

Oleh :


Lutfiah

07011381924193

Pembimbing

Drs. Mardianto, M.Si.
NIP. 196211251989121001

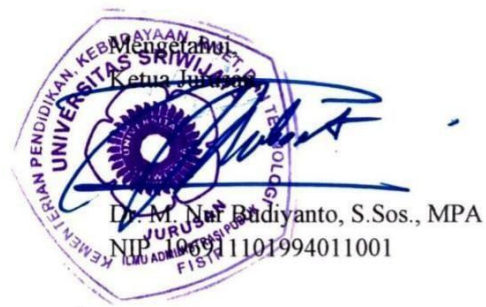
Tanda Tangan


.....

Tanggal

19 Mei 2023

.....



HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Analisis Pelaksanaan Strategi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang (SIDEMANG)

Skripsi Oleh :

Lutfiah

07011381924193

Telah dipertahankan di depan penguji Dan dinyatakan telah memenuhi syarat Pada tanggal 13 Juni 2023

Pembimbing :

1. Drs. Mardianto, M.Si.
NIP. 196211251989121001

Tanda Tangan



Penguji :

1. Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., M.PA
NIP. 199310072019031012

Tanda Tangan



2. Anang Dwi Santoso, S.AP.,M.PA
NIP. 199310072019031012



Mengetahui,

Dekan FISIP UN SRI,

Prof. Dr. Alfita, M.Si
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik,

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lutfiah

NIM 07011281924193

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Analisis Pelaksanaan Strategi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Online (SIDEMANG)

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi saya yang berjudul “Analisis Pelaksanaan Strategi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Online” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Palembang, 27 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Lutfiah

NIM. 07011281924193

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Kamu tidak bisa kembali dan mengubah
masa lalu, maka dari itu tataplah masa depan dan
jangan buat kesalahan yang sama dua kali

(Penulis)

Kupersembahkan Untuk

- Kedua Orang tuaku
- Keluarga Tercinta
- Dosen Jurusan Administrasi Publik
 - Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikan oleh-NYA, akhirnya praktikan dapat menyelesaikan penyusunan Proposal Skripsi. Proposal ini disusun berdasarkan hasil penelitian sejak Februari – Maret 2023 di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Palembang dan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya Palembang. Proposal Skripsi ini diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, praktikan ingin berterimakasih kepada pihak yang turut membantu dan memberikan kontribusi kepada praktikan dalam menyusun proposal skripsi ini. Secara khusus pada kesempatan ini praktikan menyampaikan terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan setiap langkah kepada praktikan;
2. Orang tua yang telah mendukung dan memadai segala kebutuhan praktikan;
3. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik, Universitas Sriwijaya;
4. Drs. Mardianto, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah membantu praktikan dalam menyelesaikan Proposal Skripsi;
5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Palembang yang telah memberi dukungan dan bimbingan

kepada Praktikan;

6. Seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Universitas Sriwijaya Palembang;

Di dalam menyusun dan merancang Proposal Skripsi penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, berbagai bentuk tanggapan dan saran dari berbagai pihak yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan laporan ini dan sebagai bahan perbaikan dengan tujuan bahan laporan ini bisa bermanfaat bagi pembaca. Akhir kata, penulis sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam penyusunan Proposal Skripsi dari awal sampai akhir.

Palembang, 19 Mei 2023

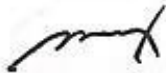
Lutfiah

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan strategi penerapan *E-government* dalam meningkatkan pelayanan publik melalui aplikasi Sidemang oleh kominfo dan juga mengetahui faktor pendukung penghambat dalam penerapat tersebut. Latar belakang dari penelitian ini adalah sidemang dibentuk sebagai program yang dilakukan untuk peningkatan kualitas layanan agar masyarakat dapat melakukan pengajuan berkas secara online dengan pemanfaatan teknologi. Hasil penelitian strategi yang dilakukan mendapatkan penilaian baik karena telah memenuhi pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU). Dalam penelitian ini mengukur kualitas pelayanan menggunakan tiga dimensi dari Hunger dan Wheelen yaitu program, anggaran prosedur. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan saran yang diberikan yaitu pembentukan tim khusus untuk menanggapi pengaduan dan menambah fitur agar lengkap dan juga memberikan panduan terhadap pengguna sidemang

kata kunci: Strategi Pelayanan Publik, Sidemang, Diskominfo

Pembimbing 1



Drs. Mardianto, M.Si

NIP. 196211251989121001

Indralaya, 2023

Mengetahui,

Ketua Jurusan



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

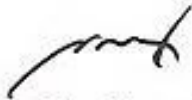
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

Purpose of this research is to find out, analyze and describe the strategy for implementing E-government in improving public services through the Sidemang application by the Ministry of Communication and Information and also to find out the supporting factors inhibiting this implementation. The background of this research is that sidemang was formed as a program to improve service quality so that people can submit files online using technology. The results of the strategy research carried out received good ratings because they met the Main Performance Indicator (IKU) measurements. In this study, measuring service quality uses three dimensions from Hunger and Wheelen, namely programs, procedure budgets. This research method uses qualitative methods. Based on the results of data analysis carried out, the suggestions given are to form a special team to respond to complaints and add features to make it complete and also provide guidance to sidemang users

Keywords : Public Service Strategy, Sidemang, Diskominfo

Advisor 1



Drs. Mardianto, M.Si

NIP. 196211251989121001

Indralaya, 2023

Mengetahui,

Chairman of The Departmen



Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Teori Implementasi Strategi	13
2.2 Strategi.....	14
2.2.1 Pengertian Strategi.....	14
2.2.2 Proses Strategi.....	15
2.2.3 Strategi Pengembangan <i>E- government</i>	17
2.3 Pelayanan Publik	19
2.3.1 Definisi Pelayanan Publik.....	19
2.3.2 Klasifikasi Pelayanan Publik	20
2.3.3 Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik.....	21
2.4 E- government	21
2.4.1 Pengertian E- government	21
2.4.2 Manfaat <i>E- government</i>	23
2.4.3 Langkah-langkah Pengembangan <i>E- government</i>	25
2.4.4 Kendala yang Dihadapi.....	26
2.4.5 Aplikasi Sidemang.....	27
2.5 Penelitian Terdahulu.....	28
2.6 Kerangka Pemikiran	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian	37

3.2	Definisi Konsep	38
3.2.1	Pengertian Strategi	38
3.2.2	Aplikasi SIDEMANG	38
3.2.3	Aplikasi	38
3.3	Fokus Penelitian	39
3.4	Lokasi Penelitian	40
3.5	Jenis dan Sumber Data	40
3.6	Informan Penelitian	41
3.7	Teknik Pengumpulan Data	41
3.8	Teknik Analisis Data	42
3.9	Jadwal Penelitian	45
3.10	Sistematika Penulisan	46
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		48
4.1	Deskripsi Instansi Penelitian	48
4.1.1	Profil Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang.....	48
4.1.2	Visi dan Misi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang	50
4.1.3	Makna Logo Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang	51
4.1.4	Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang.....	53
4.1.5	Pelayanan Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang	55
4.2	Informan Penelitian	58
4.3	Hasil Penelitian dan Pembahasan	58
4.3.1	Program.....	59
4.3.2	Anggaran.....	61
4.3.3	Prosedur	63
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		71
5.1	Kesimpulan.....	71
5.2	Saran	73

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Fokus Penelitian Analisis Strategi Penggunaan Aplikasi Sidemang oleh Diskominfo Kota Palembang	39
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 3.1. Teknik Analisis Data.....	44
Gambar 4.1 Lambang Dinas Komunikasi dan Informatika.....	51
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.....	53
Gambar 4.3 Halaman Registrasi Sidemang	62
Gambar 4.4 Halaman Login Sidemang.....	63
Gambar 4.5 Halaman Pilih Layanan Sidemang.....	64

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi sekarang, teknologi informasi berkembang dengan pesat. Penggunaannya sangat mampu membantu segala kebutuhan yang dinamis, pemanfaatannya meliputi proses penggunaan sebagai alat bantu, pencapaian informasi dll. Penggunaannya yang mudah menjadi bagian dari kehidupan jaman sekarang dikarenakan dapat digunakan dimana saja dan kapan saja. Dengan adanya internet di dalam teknologi informasi dan komunikasi sangat membantu dalam aktivitas manusia yang dinamis. Internet merupakan alat pacu dalam meningkatkan ide dan kreativitas individu (Parsaorantua, 2017).

Zaman Tieto menawarkan banyak ruang untuk organisasi semua fitur dengan fitur baru, inovatif, instan, transparan, akurat, tepat waktu, memberikan kenyamanan dalam pengelolaan dan mencapai hasil pengelolaan. Dengan bantuan teknologi informasi dan komunikasi, semua proses kerja dan konten akan adadari fisik dan statis ke digital, mobile, virtual dan sendiri proses manajemen pemerintahan, dimulai dengan manajemen negara pemerintah kota saat ini sedang mengalami perubahan model administrasi masa depan akan ditandai dengan transparansi, efisiensi layanan, efisiensi administrasi dan akuntabilitas publik. Itu sebabnya perlu perubahan mendasar dalam praktik administrasi pemerintahan. Salah satunya adalah penggunaan teknologi yang lebih efektif, khususnya teknologi informasi. Kecanggihan teknologi informasi dengan bantuan negara internet dapat menawarkan layanan publik secara online. Teknik ini disebut

pemerintahan elektronik (*E- government*). *E- government* semakin berkembang di Indonesia sejak tahun 2003 (Musaad, 2020).

Tahun 2003, pemerintah menetapkan program pembangunan mengenai Teknologi Komunikasi dan Informasi melalui *E- government* Pengembangan ini merupakan amanat dari Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan tata kelola pemerintahan secara elektronik di Indonesia. Dan berdasarkan Peraturan Walikota No. 40 Tahun 2019 perihal Aplikasi Penerapan Jaringan Halo Palembang dan Penerapan Sertifikat Elektronik, dimana diketahui induk dari aplikasi SIDEMANG adalah Halo Palembang. Implementasi kebijakan ini membutuhkan sumber daya manusia yang mahir dalam mengolahnya. Pelayanan pemerintah belakangan ini harus diubah karena pada sebelumnya, bentuk pelayanannya masih terlihat kaku dan akan diminimalisir melalui pemanfaatan *e- government* agar jauh lebih fleksibel, dan dapat dengan mudah diakses oleh pengguna. (Fitri, 2017)

Berbagai kebijakan telah dihasilkan guna men-support pelaksanaan dan perwujudan visi kota Palembang tersebut, termasuk diantaranya adalah implementasi kebijakan e-government. Sebagai indikator dari kota yang bertaraf internasional, maka implementasi e-government di lingkungan Pemerintah Kota Palembang merupakan suatu keharusan.

Implementasi kebijakan tentang e-government pada Pemerintah Kota Palembang telah dijalankan, semua organisasi perangkat daerah, mulai dari kantor walikota, sekretariat daerah, dinas, badan, kantor, dan badan usaha milik daerah telah memiliki website. Adalah Dinas Komunikasi Informasi dan

Teknologi sebagai salah satu badan yang bertanggung dalam tugas pokok dan fungsi untuk membuat kebijakan di bidang teknologi informasi dan komunikasi dalam pemafaatan *e- government* yang ada di Palembang. Hakikatnya *e- government* juga memberikan bentuk pelayanan publik secara 24 jam.

Ada 4 tipe aplikasi relasi *e-government* yang disebut Indrajit (2016:24), dalam buku dengan judul “Konsep dan Strategi *Electronic government*”, yaitu :

1. Government to Citizens (G2C), yang mana tipe ini membangun dan menerapkan berbagai portofolio dengan tujuannya memperbaiki hubungan dan berinteraksi dengan masyarakat.
2. Government to Business (G2B), yang dimaksud pada perusahaan swasta yang mana membutuhkan banyak data dan informasi yang mendukung business process perusahaan tersebut yang dimiliki oleh pemerintah.
3. Government to Government (G2G) merupakan kebutuhan untuk proses interaksi pemerintah yang berhubungan dengan diplomasi, namun juga tujuan lain untuk memperlancar adanya jalin kerjasama antar negara dan melakukan hubungan dan urusan admininstrasi perdagangan, proses-proses politik dan mekanisme hubungan sosial dan budaya.
4. Government to Employees, bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pekerja pemerintah yang bekerja di institusi sebagai pelayan publik agar dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. (Lestari & Dkk, 2019)

Program ini merupakan bentuk program yang manfaatnya diarahkan untuk masyarakat dalam menyampaikan informasi dan pelayanan publik. Hal ini juga

mendukung bentuk hubungan antara pemerintah dan masyarakat dan pelaku bisnis sehingga informasi yang di dapat juga jelas, cepat dan akurat (Parsaorantua, 2017). Kebijakan dan strategi pengembangan *E- government* nasional sedang diterapkan mengambil langkah-langkah konkrit yang diperlukan sesuai dengan tugas, tugas dan wewenang mereka untuk menerapkan *E- government* secara efektif Nasional. Perkembangan manajemen elektronik merupakan upaya untuk berkembang. Pengendalian manajemen berbasis elektronik (penggunaan). Meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Sistem dan proses manajemen diatur melalui pengembangan manajemen elektronik bekerja di lingkungan pemerintahan dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi. Penggunaan teknologi informasi mencakup 2 (dua) fungsi yang terkait:

1. Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik;
2. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh Negara.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di bagian keseimbangan tujuan, dikatakan membangun kepercayaan orang untuk pelayanan publik yang disediakan oleh layanan publik langkah-langkah yang harus dilaksanakan sesuai dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara meningkatkan pelayanan publik negara dan masyarakat. Pemerintah Tradisional (traditional management), yang identik dengan berbasis kertas manajemen mulai ditinggalkan. Konversi administrasi tradisional ke administrasi elektronik (*E- government*) adalah salah satu mata pelajaran ketertiban umum saat ini sedang

hangat diperdebatkan. Sejarah ketatanegaraan Negara Kesatuan Republik Indonesia tempat terjadinya pemekaran kekuasaan dijalankan tidak hanya secara horizontal tetapi juga secara vertikal. Sesuai Instruksi Presiden RI No. 3 Tahun 2003 dan Strategi Pengembangan eGovernment Nasional dan UU No. 25 Tahun 2009 untuk layanan publik dari beberapa otoritas, termasuk kota mulai mengadopsi pemerintahan elektronik dengan berbagai metode dan langkah-langkah.

Pemerintah daerah bertanggung jawab dan tanggung jawab yang semakin luas dalam mengejar kesejahteraan daerah. Upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan terutama melalui otonomi daerah yang kini dihadirkan kepada masyarakat industri jasa untuk mencapai tujuan pemerintah kesejahteraan warga negara dalam banyak hal, untuk menyebutkan satu contoh saja penerapan berbagai teknologi informasi dalam proses implementasi *e- government* untuk layanan atau sektor publik pelayanan publik. Beberapa asumsi yang dapat memberikan gambaran Implementasi *E- government* oleh penyelenggara (manajemen dan optimalisasi). Pada saat yang sama tidak banyak publikasi dari sisi pengguna, yaitu dari komunitas tentang fenomena eksploitasi dan penggunaan. Jadi masih sangat kecil dan sejumlah kecil penelitian yang dilakukan oleh pemerintah dan pemerintah federal lembaga pendidikan dalam konteks ini.

Semakin terbuka penggunaan teknologi informasi, pemerintah pemerintah pusat dan daerah berlomba-lomba mengembangkan aplikasi *E- government* seperti Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang yang menyelenggarakan sosialisasi aplikasi Sidemang di ruang Parameswara

Sekretariat Daerah Palembang. Kepala Dinas Kominfo Palembang Yanurpan Yany mengatakan Sidemang (Sistem Informasi Manajemen Internet Kota Pambang) merupakan menu baru di aplikasi Hallo Palembang yang merupakan bagian dari Dinas Komunikasi dan Informatika Palembang. Sesuai dengan peruntukannya, menu sidemang ini menawarkan kenyamanan dan pengeluaran waktu yang terukur dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan daerah serta dilengkapi dengan tanda tangan elektronik.



Gambar 1.1 Halaman Awal Sidemang

Di mana pun lurah atau camat itu berada, mereka tetap bisa menandatangani surat itu. Keunggulan lainnya adalah Sidemang memiliki kemampuan tracking yang memudahkan pelamar mengetahui lokasi file yang diunggah. Yanurpan menambahkan, menu Sidemang akan diujicobakan di 34 sub-wilayah di lima sub-wilayah pada bulan Oktober. Kelima kecamatan tersebut adalah Kecamatan Ilir Timur Satu, Kecamatan Ilir Timur II, Kecamatan Kalidoni, Kecamatan Bukit Kecil dan Kecamatan Ilir Barat I. Yang menjadikan lima kecamatan ini menjadi

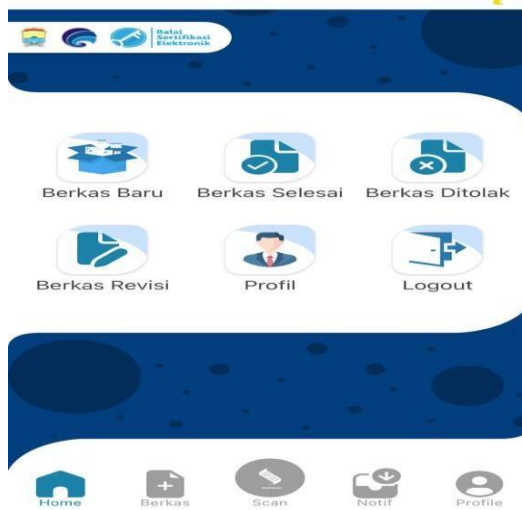
wilayah untuk uji coba yaitu karena lima kecamatan ini merupakan wilayah siap dari segi sarana dan prasarananya.

SIDEMANG merupakan Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Kota Palembang yang menyajikan pelayanan administrasi di kelurahan dan kecamatan kota Palembang secara online. Aplikasi ini dikembangkan oleh dinas komunikasi dan informatika yang bisa digunakan untuk kecamatan atau kelurahan serta masyarakat kota Palembang, dengan tujuan melayani dan mempermudah masyarakat dalam membuat berkas perizinan. Dengan SIDEMANG masyarakat tidak perlu kebingungan untuk mengurus berkas perizinan, cukup dengan mengakses SIDEMANG masyarakat bisa langsung memilih berkas yang di ajukan.

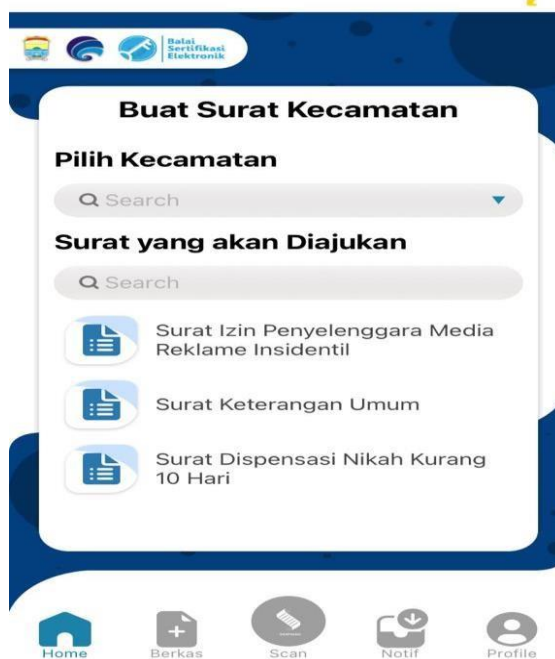
Tetapi sebagian dari masyarakat belum mengetahui dan belum memahami tata cara penggunaan dari aplikasi tersebut. Sosialisasi dalam bentuk brosur berisikan gambaran sikilas yang disebar ke masyarakat masih belum cukup, karena tidak menjelaskan secara keseluruhan bagaimana mekanisme penggunaan aplikasi SIDEMANG yang bisa dimengerti oleh masyarakat.



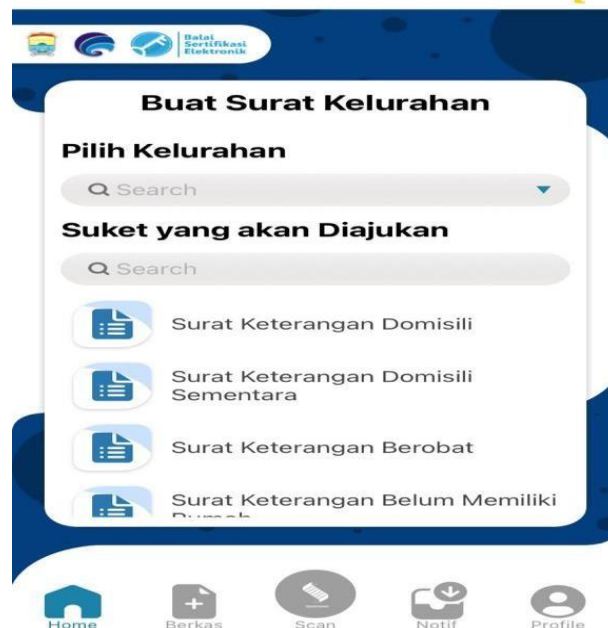
Gambar 1.1 Tampilan Profil



Gambar 1.2 Tampilan Beranda



Gambar 1.3 Opsi Urus Pembuatan Surat Bagian Kecamatan



Gambar 1.4 Opsi Urus Surat Bagian Kelurahan

Usulan Sidemang juga merupakan upaya Pemkot Palembang untuk memberantas Korupsi, Konspirasi dan Nepotisme (KKN).

Kalau semuanya sudah online, saya rasa tidak akan ada lagi yang seperti latihan KKN tingkat kecamatan atau kelurahan. Tujuan Sidemang adalah mendekatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan administrasi dasar di masyarakat daerah dan kelurahan, prosedur pembedahan (kelurahan yang sudah selesai).

Akan tetapi banyak kendala yang masih harus diatasi dalam pengembangan teknologi informasi di kota Palembang, khususnya dalam implementasi *e-government* di lingkungan pemerintahan kota. Pada saat yang sama, masyarakat belum merasakan manfaat penerapan *E-government* bagi dirinya sendiri dan bahkan belum memahami apa itu layanan online government atau apa arti istilah

E- government Di sisi lain, Pemkot Palembang sudah lama menggunakan *e-government*. Mengenal keterbatasan yang terkait diperlukan strategi untuk penerapan *E- government* di kota Palembang kualitas pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka *electronic government*. Di Indonesia, kemungkinan untuk itu sudah ada dalam Keputusan Presiden No. 3 Tahun 2003 terkait dengan kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e- government* (*E- government framework*), salah satu tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan. Pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* kepemimpinan yang baik. Instansi pemerintah harus menggunakan *E- government* seiring berkembangnya sektor layanan publik siapa pun yang percaya pada *E- government* harus mendapat manfaat darinya dalam arah yang sama senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan publik cepat, murah, transparan dan bertanggung jawab. Namun, seperti yang diharapkan, penerapan *e-goenment* masih belum sepenuhnya berhasil di wilayah Indonesia.

Berdasarkan masalah di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian di instansi Pemerintah dengan judul **“ANALISIS PELAKSANAAN STRATEGI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENGGUNAAN APLIKASI SIDEMANG (STUDI KASUS PADA DISKOMINFO KOTA PALEMBANG)**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana strategi penerapan *E- government* dalam meningkatkan pelayanan publik melalui Aplikasi SIDEMANG pada Kominfo Kota Palembang?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat penerapan *E- government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui Aplikasi SIDEMANG pada Kominfo Kota Palembang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui dan mendeskripsikan strategi penerapan *E- government* dalam meningkatkan pelayanan publik melalui Aplikasi SIDEMANG oleh Kominfo Kota Palembang
2. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat penerapan *E- government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui Aplikasi SIDEMANG pada Kominfo Kota Palembang

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan :

1. Manfaat Akademik

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi penelitian penelitian selanjutnya demi mengembangkan ilmu

pengetahuan pada umumnya dan bidang manajemen sumber daya manusia pada khususnya.

2. Manfaat Praktis

Memberikan masukan bagi instansi terkait untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam rangka mencapai tujuan perusahaan lebih efektif dan efisien .

3. Bagi Mahasiswa

Sebagai informasi dan bahan masukan bagi penelitian selanjutnya

DAFTAR PUSTAKA

- Anggreni, T. (2022). *STRATEGI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN LOMBOK UTARA DALAM MENINGKATAKAN PELAYANAN INFORMASI KEPADA MASYARAKAT KABUPATEN LOMBOK UTARA*. [https://repository.ummat.ac.id/5420/1/COVER - BAB III.pdf](https://repository.ummat.ac.id/5420/1/COVER%20-%20BAB%20III.pdf)
- Aditya Satria Nanda. 2017. "No Title." [http://repository.ump.ac.id/3790/3/BAB II_ADITYA SATRIA NANDA_MANAJEMEN%2717.pdf](http://repository.ump.ac.id/3790/3/BAB%20II_ADITYA%20SATRIA%20NANDA_MANAJEMEN%2717.pdf) (June 21, 2002).
- Bakir, R. Sutyo. 2009. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Karisma Publishing Group. [http://repository.uinsu.ac.id/4890/8/BAB II.pdf](http://repository.uinsu.ac.id/4890/8/BAB%20II.pdf).
- Eris Juliansyah. (2017). STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA PERUSAHAAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PDAM KABUPATEN SUKABUMI. *Ekonomak*, 3. [file:///C:/Users/ACER/Downloads/48-Article Text-59-1-10-20191104.pdf](file:///C:/Users/ACER/Downloads/48-Article%20Text-59-1-10-20191104.pdf)
- Fitri, R. (2017). Pengembangan Sistem Informasi Desa Untuk Menuju Tata Kelola Desa yang Baik (Good Governance) Berbasis TIK. *Positif*, 3. <https://media.neliti.com/media/publications/233620-pengembangan-sistem-informasi-desa-untuk-5409a87d.pdf>
- Hasan Mukim. 2014. *Peranan Fakultas Dakwah Sebagai Lembaga Dakwah Kampus (LDK) Dalam Pemberdayaan Masyarakat Islam Di Wilayah Lampung*. eds. Pusat Penelitian Dan and IAIN Raden Intan Lampung Penerbitan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat. Lampung: repository raden intan. [http://repository.radenintan.ac.id/2535/5/BAB II TESIS.pdf](http://repository.radenintan.ac.id/2535/5/BAB%20II%20TESIS.pdf).
- Husni Holqiah. 2020. "IMPLEMENTASI FUNGSI PENGAWASAN DPRD DALAM KEBIJAKAN PEMERINTAH DAERAH DI KOTA PALEMBANG." *Social and Government* Volume 1.

- Lestari, Y. D., & Dkk. (2019). PENGEMBANGAN *E- GOVERNMENT* MELALUI LAYANAN ASPIRASI MASYARAKAT DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN MAGELANG. *Jurnal Administrasi Publik*, 16. file:///C:/Users/ACER/Downloads/230-1625-1-PB.pdf
- Musaad, Y. H. (2020). ANALISIS PENERAPAN KEBIJAKAN *E- GOVERNMENT* DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN MERAUKE. *Jurnal Syntax Transformation*, 1. <http://jurnal.syntaxtransformation.co.id/index.php/jst/article/view/113/171>
- Parsaorantua, P. H. (2017). *IMPLEMENTASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (STUDI TENTANG WEB E- GOVERNMENT DI KOMINFO KOTA MANADO)*. 6. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/17378/16911>
- Qori, I. (2019). Analisis implementasi manajemen strategi dalam meningkatkan mutu pendidikan pondok pesantren. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 83–95.
- Rahmawati, A. (2019). Strategi Pengembangan *E- government* di Kota Semarang. *Ilmu Administrasi Publik*, 3. <http://180.250.247.102/conference/index.php/knia/article/view/176/pdf>