

# EVALUASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN E-GOVERNMENT PEMERINTAH KOTA PALEMBANG

**Dedi Hartawan**

Universitas Kader Bangsa Palembang

Email: [Dedi200868@gmail.com](mailto:Dedi200868@gmail.com)

## **Abstrak**

*Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sebagai sumber bagi peradaban baru. Penerapan TIK sebagai sumber peradaban baru diharapkan bisa memberi nilai tambah dalam komunitas masyarakat bahkan dalam kehidupan sebuah bangsa. Dalam aspek mikro sumbangan TIK diasumsikan dapat meningkatkan nilai tambah dan daya saing pertumbuhan perusahaan, perbaikan pelayanan publik dalam artian yang lebih luas. Pembangunan eGovernment bertolak pada pembangunan budaya informasi, dengan memprioritaskan pada SDM yang tersedia, pemanfaatan sarana telekomunikasi serta kerja sama antar instansi maupun lembaga profesional untuk memperkuat jaringan internet maupun intranet. Sasaran utamanya adalah pembudayaan informasi, pengembangan website, aplikasi informasi dan pengembangan aplikasi layanan on-line. E-government kota Palembang harus dijadikan sarana layanan publik online yang mudah diakses untuk mendukung visi kota Palembang sebagai kota internasional., Perlunya komitmen dari seluruh SKPD agar E-government untuk di update setiap hari agar tujuan pelayanan publik online tercipta. Segera kembangkan aplikasi e-government dan tingkatkan pengetahuan Sumber Daya Manusia terhadap Teknologi Informasi Komunikasi.*

**Kata kunci:** *e-Government, Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)*

## **Abstract**

*Information and Communication Technology (ICT) as a source for a new civilization. Application of ICT as a source of a new civilization is expected to give added value in communities even in the life of a nation. In micro aspects of the ICT contribution is assumed to increase added value and competitiveness of the company's growth, improvement of public services in a broader sense. Development of eGovernment in contrast to the cultural development of information, with priority on human resources available, the use of telecommunications facilities and cooperation among institutions and professional bodies to strengthen the Internet or intranet network. The main target is the cultivation of information, website development, application information and application development services on-line.*

**Keywords:** *e-Government, Information and Communication Technology (ICT)*

## **1. PENDAHULUAN**

### **LATAR BELAKANG**

Masyarakat informasi berbasis pengetahuan merupakan masyarakat yang menyadari kegunaan dan manfaat informasi untuk kepentingan secara umum. Mereka memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk mengakses dan memanfaatkan informasi sebagai nilai tambah untuk peningkatan kualitas kehidupannya sesuai dengan perkembangan teknologi modern. Masyarakat informasi seperti itu hampir dalam seluruh aspek kehidupan mereka menempatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sebagai sumber bagi peradaban baru. Penerapan TIK sebagai sumber peradaban baru diharapkan bisa memberi nilai tambah dalam komunitas masyarakat bahkan dalam kehidupan sebuah bangsa. Dalam aspek mikro sumbangan TIK diasumsikan dapat meningkatkan nilai tambah dan daya saing pertumbuhan perusahaan, perbaikan pelayanan publik dalam artian yang lebih luas. Ini berarti TIK bukan semata mata untuk mendukung kepentingan yang bersifat mikro, tetapi juga sangat berguna bagi peningkatan pelayanan di bidang pemerintahan.

Realitasnya penggunaan TIK di lingkungan pemerintahan memunculkan istilah *eGovernment* yang dalam beberapa kasus berhasil memberikan banyak nilai positif yang menggembirakan. Pelayanan menjadi lebih cepat, tepat, mudah dan murah. Aktivitas pemerintahan pun menjadi efektif dan efisien. Tetapi sebaliknya, ketidakberhasilan implementasi *eGovernment* pada beberapa kasus sering terjadi karena belum dipahaminya secara komprehensif peranan TIK dalam komunitas tertentu, kurangnya persiapan aparat pemerintah dan rendahnya pengetahuan masyarakat. Seharusnya *eGovernment* diartikan sebagai suatu peningkatan layanan pemerintahan kepada masyarakat untuk memperoleh nilai tambah dan pembelajaran. Karena aspek *e-literacy*, kesiapan aparat pemerintah dan masyarakat merupakan komponen yang harus dilengkapi dalam konteks pemberian pelayanan *eGovernment* kepada masyarakat secara universal. Meski demikian bukan berarti perkembangan *eGovernment* di berbagai daerah berjalan mulus tanpa kendala. Beberapa kendala terhadap penerapan *eGovernment* di berbagai daerah diantaranya : (1). Peraturan seputar *eGovernment* yang cenderung masih lemah. Misalnya Inpres No. 3/2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan *eGovernment*. Dari inpres tertanggal 9 Juni 2003 itu, hanya ada satu juklak yang diturunkan, yakni standardisasi penerapan *eGovernment*. Sementara *Cyber Law* juga belum ada, ini mengakibatkan tahapan ketiga *eGovernment*, yaitu transaksi menjadi terhadang. Lembaga yang menangani *eGovernment* di Indonesia, Depkominfo yang merupakan konvergensi tiga lembaga diresmikan, ditandai dengan dibangunnya Sistem Informasi Nasional (Sisfonas). (2). Belum adanya pemahaman yang tepat mengenai esensi *eGovernment* dikarenakan lemahnya sisi sumber daya manusia (SDM). Yang paling menonjol adalah belum siapnya SDM di kalangan pengambil keputusan baik di tingkat pusat maupun daerah. Pada akhirnya, hal ini menciptakan ketidakharmonisan pemahaman mengenai *eGovernment*, sehingga memunculkan implementasi yang sporadis dan berdiri sendiri. (3). Problem ketersediaan infrastruktur, akses telekomunikasi sebagai hal pokok yang harus dimiliki bagi penerapan *eGovernment*, belum sepenuhnya ada. Dari 66.778 desa di Indonesia, baru 23.756 yang memiliki jalur telepon atau baru terjangkau 33,3% dari seluruh desa.

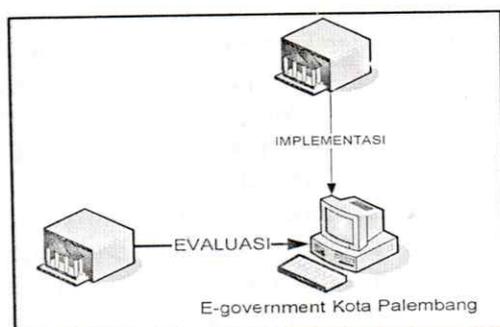
Dari pemaparan latar belakang permasalahan tersebut, kajian ini ingin menjawab permasalahan secara deskriptif mengenai bagaimana penerapan *eGovernment* Pemerintah Kota Palembang. dalam melayani publik. Fokus kajian ini hanya membahas pada bagaimana Penerapan *eGovernment* dan Struktur Informasinya di Pemerintah Kota Palembang. Dengan demikian tujuan kajian ini disamping untuk mengetahui bagaimana penerapan *eGovernment*, juga untuk mengetahui bagaimana struktur informasi di portal Pemerintah Kota Palembang..

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Kerangka Pemikiran

Kemampuan untuk mendapatkan informasi tidak lagi di batasi oleh jarak dan waktu, sehingga kapanpun dan dimanapun informasi dapat mudah diakses. Hal ini menyebabkan pelayanan terhadap masyarakat dirasakan perlu dilakukan secara optimal, sehingga tercipta kegiatan yang saling mendukung antara pemerintah dan masyarakat.

Untuk itu kedua unsur tersebut akan menjadi variabel penelitian yang ditunjukkan pada gambar di bawah ini:



Gambar : Kerangka Pikir Implementasi dan Evaluasi E-government Kota Palembang

## 2.2 Desain Penelitian

Sifat dan Jenis Penelitian, tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan melakukan pengkajian terhadap data obyektif, baik primer maupun sekunder sehingga penelitian ini bisa disebut sebagai jenis penelitian model terapan (Sugiyono, 2000), Penelitian yang akan dilakukan ini adalah bersifat deskriptif analitis (Whyte, 1943), karena berusaha untuk mendeskripsikan serta mengkaji data yang diperoleh dari hasil Observasi, *Indepth Interview* (wawancara mendalam), maupun data dokumentasi dan studi kepustakaan

Kajian juga dilakuka untuk menganalisa variabel-variabel penerapan *eGovernment*, seperti (Fungsi, Orientasi, Tahapan Komunikasi, *Information Processing/Back Office*, *Portal/Front Office*, Pengembangan Infrastruktur, Aksesibilitas dan Integrasi Jaringan) serta melihat struktur informasi di dalam portal [www.pemda-diy.go.id](http://www.pemda-diy.go.id), struktur informasi yang dilihat antara lain : Prinsip-prinsip *good governance*, *Brand visualization*, *Information Changes*, Jenis informasi, Jenis data, Komunikasi, Bahasa dan Universalitas.

## 2.3 Desain Proses Analisis

Pengukuran variabel menggunakan skala likert dengan 5 tingkatan interval 1-5, yaitu SS skor 5, S skor 4, Cukup skor 3, TS skor 2, STS skor 1

## 2.4 Variabel Operasional

Didalam pembuatan rating situs web pemerintah daerah, digunakan sejumlah parameter penilaian yang meliputi:

- a. Kecepatan(Speed),
- b. Homepage
- c. Isi (Content)
- d. Konteks
- e. Kemudahan dibaca (Readbility)
- f. Mobilitas Data
- g. Ketepatan (Accuracy)
- h. Layanan Publik
- i. Ukuran Kualifas Interaksi (Usability)
- j. Penggunaan Platform

## 2.5 Sumber dan Pengumpulan Data

Sampel adalah jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (sugiono. 2003:73). Mengingat responden diambil secara acak, maka dilakukan pengambilan data selama 1 minggu untuk mendapatkan jumlah responden.

Teknik Pengambilan Datanya adalah observasi, wawancara mendalam, dan data dokumentasi, 1). Pengumpulan data primer dilakukan melalui observasi lapangan pada pengelola *website* [www.pemda-diy.go.id](http://www.pemda-diy.go.id) untuk mengetahui aktivitas rutinnnya, *indepth terview* kepada Kepala Bidang di Dinas Komunikasi Dan Informatika kota Palembang guna mendapatkan kebijakan Pemerintah Kota Palembang 2). Pengumpulan Data Sekunder dengan cara studi *literature* dan bahan-bahan dari dokumentasi atau kepustakaan media untuk mengetahui proses perencanaan dan pengembangan *eGovernment* Pemerintah kota Palembang.

## 2.6 Metode Analisa

Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Dalam melakukan analisis, metode yang penulis digunakan untuk: Metode analisis kuantitatif deskriptif yaitu analisis yang dilakukan dengan menghitung data-data yang berbentuk angka. Evaluasi Sistem Informasi E-Government Kota Palembang, jika ternyata terdapat hubungan antara keduanya maka selanjutnya digunakan metode tabel frekuensi dan regresi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Data yang akan dianalisis.

### 3. PEMBAHASAN

#### 3.1 Deskripsi

Palembang Kota Metropolitan sebagai Ibu Kota Sumatera Selatan yang secara administrasi terbagi atas 16 Kecamatan dan 107 Kelurahan dengan jumlah penduduk lebih kurang 1,5 juta jiwa. Selanjutnya Palembang juga merupakan pusat pendidikan, pusat perdagangan dan jasa sehingga pertumbuhan perekonomian di Palembang cukup pesat dan banyak memberikan kontribusi kepada pembangunan. Adapun Visi Kota Palembang sampai dengan tahun 2013 adalah "Palembang Kota Internasional, Sejahtera Dan Berbudaya" (sumber RPJM Kota Palembang Tahun 2008-2013). Dilihat dari Visi tersebut maka Salah satu sarana pendukung yang paling efektif dalam penyebaran informasi dan promosi Kota Palembang adalah dengan memanfaatkan situs Website Kota Palembang ([www.palembang.go.id](http://www.palembang.go.id)).

Perkembangan sistem informasi manajemen telah menyebabkan terjadinya perubahan yang cukup signifikan pada Pemerintahan Kota Palembang, terutama dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat. pola pengambilan keputusan yang dilakukan oleh manajemen baik pada tingkat operasional (pelaksana teknis) maupun pimpinan pada semua jenjang. Perkembangan ini juga telah menyebabkan Visi tersebut memiliki makna bahwa perubahan-perubahan peran dari para manajer dalam pengambilan keputusan. Mereka dituntut untuk selalu dapat memperoleh informasi yang paling akurat dan terkini yang dapat digunakannya dalam proses pengambilan keputusan. Meningkatnya penggunaan teknologi informasi, khususnya internet, telah membawa setiap orang dapat melaksanakan berbagai aktivitas dengan lebih akurat, berkualitas, dan tepat waktu. Setiap organisasi dapat memanfaatkan internet dan jaringan teknologi informasi untuk menjalankan berbagai aktivitasnya secara elektronik.

Mengingat lingkup e-Government bukan saja Pemerintahan Daerah, tetapi juga nasional, ada panduan baku pengembangan sistem e-Government untuk menjamin bahwa sistem tersebut dapat memenuhi harapan yang diinginkan dan juga dapat saling bersinergi antara satu dengan yang lainnya (interoperabilitas). Selanjutnya, membangun e-Government bukan saja membangun infrastruktur komunikasi data dan informasi, tetapi juga berarti membangun infrastruktur sistem aplikasi, standarisasi meta data, pengembangan sumber daya manusia, pengembangan prosedur, kebijakan dan peraturan.

#### 3.2 Karakteristik Responden

Sesuai dengan apa yang telah diuraikan diatas maka untuk di Kota Palembang sejak tahun 2004 hingga saat ini jumlah user e-gov yang ada di Kota Palembang sebanyak 58 yang semuanya berada di 58 SKPD yang pemanfaatannya untuk mempermudah layanan informasi masyarakat yang membutuhkannya. Sistem Informasi E-Gov yang telah tersedia diseluruh SKPD tersebut sebagai sarana yang paling tepat untuk dapat memberikan informasi yang akurat, transparansi, efektif dan efisien dalam pelayanan Publik di Kota Palembang, terutama dalam menyambut berlakunya Undang-undang No.14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Publik.

#### 3.3 Pembahasan Proses Impelementasi E-Government Kota Palembang

Pelayanan Publik dengan sistem Informasi E-Gov telah dimulai sejak tahun 2004, berarti sudah memasuki tahun ketujuh di tahun 2011 ini. Dilihat dari kondisi tersebut seharusnya sudah banyak perkembangan aplikasi sistem pelayanan publik sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan yang lebih baik transparansi, akuntabel, praktis, ekonomis dan efisien dan dapat memenuhi tuntutan masyarakat yang butuh informasi yang cepat, tepat dan akurat dimanapun dan kapanpun sehingga pelayanan dari pemerintah tidak ada batasan waktu tetapi on time dan online mengikuti perkembangan teknologi informasi yang sangat maju dan berkembang pesat saat ini

Perkembangan penduduk Kota Palembang tentunya harus diikuti juga dengan peningkatan pelayanan. Visi Palembang sebagai Kota Internasional sejahtera dan Berbudaya tentunya harus didukung dengan segala bentuk pelayanan yang bertaraf Internasional, salah satu sarana yang termudah dan tercepat untuk mendapatkan informasi tentang Kota Palembang tentunya melalui jaringan Internet, sangatlah tepat jika banyak website dijadikan salah satu sarana yang mudah diakses oleh seluruh manusia di belahan dunia ini tentunya melalui jaringan internet. Oleh karena itu penulis

akan menguraikan pelayanan publik dengan sistem Informasi E-Gov Kota Palembang melalui website Palembang.go.id dalam pelaksanaan dan permasalahannya.

Pelayanan publik dengan sistem informasi E-Government disediakan melalui penyediaan website Palembang.go.id, email, CCTV dan Videoconference Bertolak pada keinginan Pemerintah Kota Palembang Untuk dapat meningkatkan pelayanan yang menuju good government, pelayanan publik secara elektronik inipun untuk merubah paradigma pelayanan yang semula dikerjakan secara manual akan lebih efisien jika dikerjakan dengan sistem elektronik disamping praktis tentunya lebih efisien, pembangunan E-Gov juga sebagai upaya mengembangkan pembangunan budaya informasi dengan mengikuti perkembangan teknologi informasi. Gagasan E-Government tidak terlepas dari ide Walikota Palembang yang menginginkan Palembang sebagai Kota Internasional.

Pemanfaatan E-Gov sebagai sarana pelayanan publik online, praktis dan ekonomis di Kota Palembang terkesan masih jauh dari sempurna. E-Government didefinisikan sebagai suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan, dimana pemanfaatan teknologi informasi dan teknologi komunikasi dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Indrajit, 2002).

### 3.4 Pembahasan Dengan Penilaian Kriteria WEB

- a. Kecepatan (*Speed*)  
Website e-government Palembang ini, sesuai dengan hasil kuisioner yang disebarkan tanggapan responden adalah kurang baik terlihat dari rata-rata responden yang menjawab sebesar skor 2,4, yaitu kurang baik. Sehingga perlu diadakan evaluasi tentang masalah yang mengambat kecepatan dalam mengakses ataupun mendownload. Dengan menggunakan parameter perhitungan web [www.iwebspeedtest.com](http://www.iwebspeedtest.com)  
Dari hasil kajian peneliti, memperlihatkan bahwa e-gov Kota Palembang dari sisi speed adalah kurang baik. Kecepatan loading web (0,33 Second), sehingga membutuhkan waktu yang lama.
- b. *Homepage*  
Homepage pada suatu situs web pemerintah daerah adalah halaman pertama yang akan dibuka oleh pengunjung. Suatu bentuk homepage yang menarik akan memberi kesan tersendiri bagi pengunjung untuk mengetahui lebih jauh tentang isi dari situs web pemerintah daerah.
- c. Konteks  
Dari hasil kajian peneliti, memperlihatkan bahwa e-gov Kota Palembang dari sisi konteks adalah baik. Penilaian dari konteks web Kota Palembang ini adalah baik, Konteks suatu situs web pemerintah daerah harus mencerminkan dan sejalan dengan visi dan misi, serta tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) dari lembaga pemerintah daerah bersangkutan. Pembuatan situs web pemerintah daerah mempunyai sasaran agar masyarakat Indonesia dapat dengan mudah memperoleh akses kepada informasi dan layanan lembaga pemerintah daerah. Pada website ini [www.palembang.go.id](http://www.palembang.go.id) berisi mengenai visi dan misi, serta tampilan yang memuat untuk berita, agenda, info, layanan serta berita terkini, keadaan cuaca serta kurs mata uang. Memang sudah cukup baik, konteks dari web ini sudah cukup baik.
- d. Kontens (isi)  
Menurut hasil responden dinyatakan bahwa parameter penilaian *Kontens* (isi) adalah baik menurut hasil responden, akan tetapi Dari hasil kajian peneliti, memperlihatkan bahwa e-gov Kota Palembang dari sisi Kontens (isi) adalah Kurang Baik. Terlihat dari tampilan berupa berita (*news*), perijinan, link ke web lain, dan profil daerah, gallery, agenda acara (Walikota) dan Info Kota dan memiliki subdomain yang ditampilkan tidak selalu *update*, akibatnya data yang tersedia tidak memberikan informasi terbaru. Kemudian hanya tampilan seperti disebutkan diatas, tidak semuanya ada isi, ketika akan diklik. Ini yang menyebabkan
- e. Kemudahan di baca  
Penilaian parameter pada e-government Kemudahan dibaca adalah baik. Dari hasil kajian peneliti, memperlihatkan bahwa e-gov Kota Palembang dari sisi Layanan Publik adalah baik. Terlihat dari kejelasan kalimat dalam tulisan, tata letak teks (*layout teks*), warna tulisan yang sesuai, kemudahan dibaca, serta dimengerti dan dipahami, akan tetapi dalam melakukan

dalam pencarian informasi masih membutuhkan waktu yang lama karena kecepatan dalam melakukan loading sangat lambat.

f. Mobilitas data

Data pada suatu isi (content) sebuah situs web pemerintah daerah harus selalu di mutakhirkan. Ditinjau dari sisi mobilitasnya, suatu data dapat dibedakan menjadi 2 macam yaitu data statis dan data dinamis. Akan tetapi nilai yang diberikan oleh responden tentang cukup baik, namun menurut kajian penelitian tidak baik dikarenakan data-data yang diberikan tidak update, karena data tersebut berupa data yang sifatnya sementara. Apabila tidak diperbaharui, maka data tersebut tidak menarik lagi.

g. Ketepatan (*Accuracy*)

Salah satu parameter keberhasilan suatu situs web pemerintah daerah adalah ketepatan (*accuracy*). Pengertian ketepatan disini adalah mengenai kemampuan dan ketepatan situs web pemerintah daerah dalam menyajikan informasi. Pada website [www.palembang.go.id](http://www.palembang.go.id) ini, ketepatan dalam menyajikan informasi belum tepat, banyak hal yang perlu diperbaiki diantaranya mengenai berita-berita dari kegiatan kota Palembang, idealnya informasi yang disajikan, hendaknya selalu update sehingga masyarakat yang menggunakan website ini selalu mendapatkan data terbaru.

h. Ukuran Kualitas Interaksi (*Usability*)

Dari hasil kajian penelitian kepada responden menyatakan hasil cukup baik, namun secara kajian penelitian kurang baik karena pengalaman pengunjung ketika melakukan interaksi pada situs web pemerintah. Ukuran kualitas interaksi (*usability*) lebih merupakan hal yang dapat menjadi ukuran jumlah pengunjung.

i. Layanan Publik

Dari hasil kajian penelitian kepada responden, bahwa layanan publik cukup baik, akan tetapi setelah hasil kajian peneliti, memperlihatkan bahwa e-gov Pemerintah Kota Palembang dari sisi Layanan Publik kurang baik, terlihat dari beberapa diantaranya jenis layanan yang diberikan hanya bersifat informasi belum tersedianya interaksi layanan publik dengan masyarakat, kemudian belum adanya tanggapan dari pemerintah daerah secara dua arah hanya sekedar tanggapan dari pengunjung saja dalam melakukan kegiatan dan tentang belum adanya pengaduan masyarakat.

j. Hits

Jumlah pengunjung yang mengunjungi website ini, ini menunjukkan berapa banyak jumlah responden yang mengunjungi website ini. Jumlah pengunjung dari website ini sebanyak 213428 orang, selama kurun waktu setahun. Hal ini terlihat dari tampilan yang ada di website ini, untuk itu jumlah tersebut sudah cukup menggambarkan bahwa pada website ini sudah memiliki pengunjung yang cukup banyak.

k. Penggunaan Platform

Penggunaan suatu platform mempunyai korelasi dengan penggunaan dan pengembangan aplikasi pada suatu situs web pemerintah. Pada platform web Kota Palembang ini, belum terjadi penggunaan aplikasi, seperti langsung tersambung ke jaringan lain. Seperti link untuk perizinan, akan tetapi pada web ini untuk fasilitas belum terpenuhi, seperti layanan yang terhubung langsung dengan *yahoo*, *google*, *facebook*, dan website layanan publik lainnya. Sehingga fasilitas ini tidak tersedia pada website ini.

Permasalahan implementasi E-Government di Kota Palembang diantaranya:

Bahwa e-gov Palembang.go.id, belum menunjukkan adanya pemahaman yang tepat mengenai manfaat e-government sebagai sarana layanan yang efektif dan efisien, dikarenakan lemahnya sisi sumber daya manusia (SDM) di kalangan pengambil keputusan maupun ditingkat bawahnya terhadap teknologi informasi komunikasi (TIK). Hal ini menciptakan kondisi lemahnya pemahaman terhadap pemanfaatan e-government..

Banyaknya jumlah pengunjung di website ini sebagai bukti bahwa tingkat pemahaman masyarakat kota Palembang terhadap Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) sudah cukup tinggi tetapi tidak didukung dengan efektivitas e-government sebagai layanan public yang online dan up to date sehingga informasi yang diterima oleh masyarakat belum sesuai dengan harapannya.

Belum dimanfaatkannya secara maksimal e-government sebagai sarana sistem informasi public sebagai layanan yang cepat, tepat, akurat, dan murah.

Belum adanya SOP (standard Operational Prosedur) pengelolaan website e-government untuk seluruh operator website e-government sehingga pemahaman terhadap tugasnya belum maksimal, akibatnya mereka kurang aktif meng-update data informasi terhadap layanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga informasi yang dibutuhkan tidak tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa e-government sebagai bentuk pelayanan informasi yang terkini/update belum terlaksana secara maksimal.

Lambatnya akses terhubung/loading ke jaringan e-government, sehingga tidak mencerminkan pelayanan cepat, tepat dan murah. Hal ini dikarenakan rendah atau kurangnya baiknya speed/banwitch yang tersedia. Dan terbukti dari hasil evaluasi terhadap parameter speed yang dinilai dengan skor paling buruk.

Dengan isi dari website itu sendiri, hanya diberikan informasi yang tidak pernah diperbaharui.

Memberikan informasi berupa gambar-gambar saja tanpa diberikan penjelasan, dan terkesan membingungkan oleh karenanya memberikan kerancuan terhadap pengunjung website itu sendiri.

Belum adanya Interaksi dua arah dan transaksi berarti pelayanan elektronik secara penuh berupa pengambilan keputusan dan delivery (pembayaran) misalnya pemrosesan /pengumpulan formulir secara online

#### 4. KESIMPULAN

- a. Bahwa E-government pada Pemerintah Kota Palembang telah dimulai sejak tahun 2004, dengan jumlah user sebanyak 58 yang terbesar diseluruh SKPD yang ada di jajaran Pemerintah Kota Palembang. Setelah dilakukan penelitian tampaknya hingga tahun 2010 lebih kurang enam tahun manfaat e-government sebagai layanan publik yang online, mudah diakses, praktis, dan efisien belum maksimal. Karena data yang ditampilkan tidak up to date dan lambat diakses.
- b. Kurangnya SDM trampil dibidang IT dan kurangnya pemahaman dari pejabat pengambil keputusan terhadap manfaat e-government sehingga e-government belum dijadikan sarana layanan diberikan kepada masyarakat yang paling praktis dan efisien.
- c. Website Kota Palembang ([www.palembang.go.id](http://www.palembang.go.id)) tidak terintegrasi dengan web SKPD yang ada, sehingga masyarakat yang butuh informasi khusus harus menghubungi web SKPD yang bersangkutan. Website [www.palembang.go.id](http://www.palembang.go.id) hanya menampilkan informasi tentang aktivitas Walikota dan Informasi kegiatan Pembangunan kota Palembang
- d. Bahwa dari hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan 11 parameter penilaian menunjukkan bahwa kecepatan akses/speed website [palembang.go.id](http://www.palembang.go.id) sangat rendah sehingga lambat terhubung (loading), hal ini belum memenuhi tujuan untuk pelayanan yang cepat bagi masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus, (Editor), 2005, **Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik**, Gadjah Mada University Press: Yogyakarta
- Frederickson, H. George, 1999, **New Public Administration**, University of Alabama Press: USA
- Hanson, Ward, 2002, **Pemasaran Internet**, Salemba Empat: Jakarta
- Inpres No.3 Tahun 2003. **Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government**
- KOMINFO, 2002 (Oktober), **Sistem Informasi Nasional**. Departemen Komunikasi dan Informatika. Tersedia di: <http://www.depkominfo.go.id>
- Indrajit, Richardus E., 2002, **Electronic Government**, Andi Offset: Yogyakarta
- Raharjo, B., "Diary Budi Raharjo, 2009, **Kumpulan Catatan tentang Teknologi Informasi**", Oase Media: Bandung
- Siallagan, W., "eGovernment : Menuju Pelayanan Publik Yang Lebih Baik", <http://www.mojokertokab.go.id/mjk/dok/artikel/eGovernment%20menuju%20pelayanan.pdf>,
- Rossano, Diaz, 2004, **EGovernment Dalam Pemasaran Wilayah**, Magister Perencanaan Kota dan Daerah, Universitas Gadjah Mada: Yogyakarta