

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik sering dijumpai diberbagai sektor, seperti pemerintahan, swasta, maupun lembaga atau instansi yang berkaitan erat dengan pelayanan publik. Mencukupi kebutuhan dan kepentingan masyarakat merupakan kewajiban pemerintah dalam pelayanan publik. Hal itu sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 mengatakan “ Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Adapun pendapat lain menurut Depdagri dalam Bazarah, dkk. (2021:6) “Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”, hal itu dapat diartikan bahwa pelayanan publik mencakup pemenuhan kebutuhan dan aspirasi masyarakat melalui penyedia layanan publik. Selain diatur dalam undang-undang, pelayanan publik pun memiliki azas untuk menunjang pelayanan publik yang baik, adapun azas yang disebutkan dalam pasal 4 tersebut, yaitu: 1) Kepentingan umum; 2) Kepastian hukum; 3) Kesamaan hak; 4) Keseimbangan hak dan kewajiban; 5) Keprofesionalan; 6) Partisipatif; 7) Persamaan perlakuan atau

tidak diskriminatif; 8) Keterbukaan; 9) Akuntabilitas; 10) Fasilitas dan Perlakuan khusus bagi kelompok rentan; 11) Kemudahan dan Keterjangkauan.

Dalam melakukan pelayanan publik pastinya perlu memberikan kualitas pelayanan publik yang baik dan memiliki arah tujuan pada masyarakat tentunya. Bahkan kepuasan masyarakat menjadi semua parameter untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik mencapai keberhasilan. Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah kenyataan dan harapan konsumen, apabila pada keadaan nyata melebihi suatu keinginan, maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik itu sudah tercapai dan jika tidak, maka sebaliknya, yaitu kualitas pelayanan publik belum tercapai. Menurut Adam dalam Amba, dkk. (2023:234) Mengemukakan “bahwa kualitas pelayanan publik adalah penyampaian yang sangat baik dan unggul sesuai harapan pelanggan dengan kebutuhan dan keinginan karena pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan karena pelanggan yang akan menilai hasil dari apa yang didapatkan”.

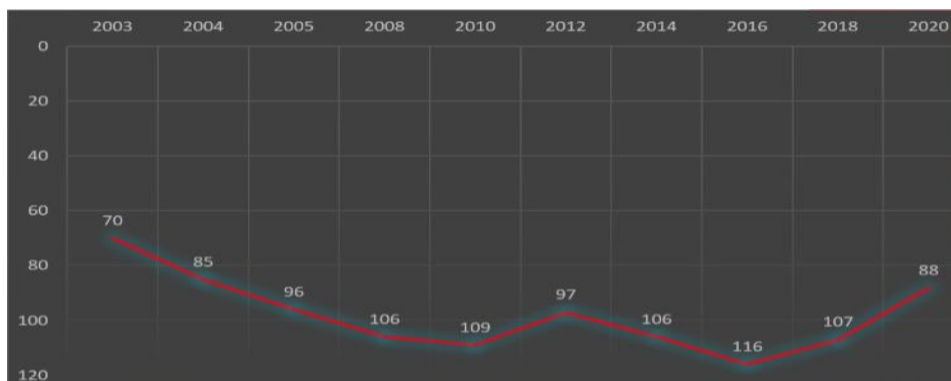
Mencapai kualitas pelayanan publik tentunya memerlukan indikator guna menjadi acuan untuk tercapainya sesuatu yang diinginkan, kemudian menurut Sinembala, dkk. (2008:6) mengatakan “1) Transparansi; 2) Akuntabilitas; 3) Partisipatif; 4) Kesamaan hak; 5) Kondisional; 6) Keseimbangan hak dan kewajiban”. Indikator tersebut penting untuk dilakukan dalam mencapai pelayanan publik yang berkualitas sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan publik secara maksimal dari pemerintah. Dengan tercapainya pelayanan publik yang maksimal, maka tingkat kesejahteraan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah pun meningkat.

Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah memanfaatkan teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK) karena TIK sendiri dapat mempermudah segala urusan birokrasi atau pelayanan publik pemerintah dalam melayani masyarakat secara maksimal. Seiring waktu dengan perubahan zaman dan perubahan pola pikir, tentunya menjadi sebuah tuntutan bagi pemerintah untuk melakukan suatu inovasi kepada masyarakat melalui teknologi atau dengan kata lain *E-Government*, *E-Government* sendiri dapat diartikan sebagai pemerintah yang modern, efisien, efektif, transparansi, partisipatif, responsive, dan berorientasi. Hal itu sesuai menurut Layne & Lee (2001:253) “*E-Government* merupakan sistem yang memungkinkan penyediaan layanan publik secara lebih efisien, transparan, dan responsif dengan memanfaatkan teknologi digital”. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat ditegaskan bahwa dengan menerapkan sistem *e-Government*, tentunya dapat mempermudah pelayanan publik secara efisien dan responsif.

Pemerintah Indonesia sendiri telah menggunakan Sistem *E-Government* karena menjadi sebuah tuntutan terhadap masyarakat dalam melayani pelayanan publik untuk mencapai efisien dan efektif tentunya. Setiap daerah di Indonesia diwajibkan untuk melakukan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) atau yang lebih dikenal *e-Government*, hal itu sudah diatur dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan babak baru bagi tata kelola atau manajemen pemerintah di Indonesia. *E-Government* Indonesia sedang dalam tahap pengembangan oleh karena itu, perlu adanya penilaian guna menjadi sebuah acuan untuk Indonesia dalam berkembang

agar kedepannya *E-Government* Indonesia menjadi lebih baik. Penilaian menurut Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), Indonesia mendapat peringkat 88 dari 193 negara, dengan penilaian skor 0.6612 masuk kategori *high E-Government Development Index* (EDGI) di UN *E-Government* sehingga hal itu dapat menempatkan Indonesia pada posisi ke-100 besar dengan peringkat 88 dari 193. Kategori penilaian tersebut dipredikatkan sistem poin, negara yang mendapat lebih dari 0.75 sebagai *Very High* EDGI, untuk poin 0.50 sampai 0.75 sebagai *High* EDGI, sedangkan poin 0.25 sampai 0.50 sebagai *Middle* EDGI, dan kurang dari 0.25 sebagai *Low* EDGI.

Gambar 1. 1 Peringkat *E-Government* Indonesia di Dunia



Sumber : Menpan.go.id (Diakses pada tanggal 17 Desember 2024)

Pada (**Gambar 1.1**) data tersebut menunjukkan bahwa Indonesia mengalami peningkatan kualitas *E-Government* pada 2018 sampai dengan 2020, pada 2020 tersebut Indonesia di posisi 88 dengan skor 0.6612 meningkat 19 level dari tahun 2018 berada pada peringkat 107. Skor komponen tersebut terdiri dari beberapa bagian, yaitu: 1) Indeks pelayanan online dengan skor 0.6824; 2) Indeks Infrastruktur Telekomunikasi dengan skor 0.5669; 3) Indeks sumber daya manusia

0.7342. Pada *e-Participation Index* Indonesia sudah mencapai 0.75 dengan predikat *Very High Participation Index.*, Kemudian *Open Government Data Index* Indonesia sudah mencapai nilai maksimum 1.00 dengan predikat *Very High OGD.* Pencapaian tersebut tentunya didapat karena partisipasi daerah dalam mengatur dan memanajemen *E-Government* dengan baik sehingga indeks penilaian *E-Government* Indonesia dapat meningkat di dunia.

Usaha yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia untuk peningkatan *E-Government* dengan baik di mata dunia dengan melakukan implementasi pada Provinsi di Indonesia yang sudah hampir menyeluruh menggunakan manajemen atau tata kelola berbasis *E-Government*, hal itu sesuai dengan yang dijelaskan pada Peraturan Presiden (Perpres) No. 95 Tahun 2018 dan tentunya dukungan peraturan oleh setiap daerahnya masing-masing terkait penggunaan sistem *E-Government*.

Sistem pemerintah berbasis elektronik menciptakan sebuah gebrakan terhadap jalannya birokrasi pemerintah, tentunya memudahkan para aparatur negara dalam melaksanakan pelayanan publik modern yang dapat dilihat dari sistem, prosedur, dan proses yang lebih efektif dan efisien, responsif, dan transparansi, hal itu tentunya didukung oleh peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020. Setiap daerah di Indonesia tentunya mempunyai keberhasilan yang berbeda dalam melaksanakan *E-Governmen*. Hal itu dikuatkan dengan data yang dirujuk dari Kementerian PANRB, yang tentunya bertujuan untuk menyediakan acuan pengembangan dan pemanfaatan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (TIK) dalam lingkup pemerintahan, serta memberikan dorongan atau motivasi pada setiap daerah. Pada

data yang disajikan oleh Kemen PANRB, yaitu menyakut tentang evaluasi nilai Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) atau yang lebih dikenal *E-Government*, merupakan sebuah penilaian yang dinilai Kemen PANRB untuk mengetahui Provinsi, Kota, dan Kabupaten yang memiliki *E-Government* yang baik.

Provinsi Jawa Tengah merupakan salah satu dari daerah yang melaksanakan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) atau disebut juga *e-Government*, tentunya menggunakan *e-Government* ini dapat memudahkan urusan birokrasi pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam melakukan birokrasi sehingga dapat mencapai efesiensi dan efektivitas, hal itu didukung dengan adanya Peraturan Gubernur Jawa Tengah No.40 Tahun 2022 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di tingkat Provinsi Jawa Tengah, yang memberikan arah, landasan, dan kepastian dari segi hukum bagi pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan lembaga yang terkait dalam pelaksanaan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik atau *E-Government*. Dalam melaksanakan *e-Government* tersebut tentunya pasti ada kelebihan dan ada kekurangan, kemudian untuk mengetahui kekurangan dalam pelaksanaan guna meningkatkan kinerja pemerintah Provinsi Jawa Tengah terhadap pelaksanaan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik atau *e-Government*.

Dalam data pada (**Tabel 1.1**), terlihat bahwa Provinsi Jawa Tengah memiliki nilai rata-rata yang sangat baik dibanding dengan Provinsi DI Yogyakarta, Jawa Barat, dan Jawa Timur yang berada di bawah Provinsi Jawa Tengah, hal itu tentunya Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dapat melaksanakan *E-Government*

yang sangat baik sehingga dapat mencapai evaluasi nilai SPBE yang sangat baik pada nilai angka 3,57. Tentunya pemerintah Provinsi Jawa Tengah dapat mengkoordinasikan pada setiap pemerintah kota atau kabupaten dengan perencanaan dan komunikasi yang baik sehingga dalam pelaksanaan dan penerapan *E-Government* dapat terlaksana dengan lancar dan baik sehingga tercapailah nilai yang baik. Keberhasilan Provinsi Jawa Tengah tentunya didukung oleh beberapa daerah yang mendapatkan evaluasi nilai yang sangat baik atau memuaskan, partisipasi merupakan kunci terpenting untuk setiap daerah dalam proses melaksanakan *e-Government* serta tentunya tiap daerah kota/kabupaten saling kooperatif dalam melaksanakan tujuan dalam pelaksanaan *E-Government*.

Tabel 1. 1 Indeks Evaluasi Nilai SPBE Provinsi 2020-2023

NO	PROVINSI	2020	2021	2022	2023	2024	Rata-rata
1	DKI Jakarta	3,23	3,47	3,67	4,21	4,46	3,80
2	Jawa Tengah	3,85	2,74	3,43	4,26	4,42	3,74
3	DI Yogyakarta	3,43	3,49	3,02	4,22	4,53	3,73
4	Jawa Barat	3,12	3,28	3,37	4,14	4,73	3,72
5	Jawa Timur	3,10	2,82	3,30	4,26	4,43	3,58

Sumber: Laporan Pelaksanaan Evaluasi SPBE Kementerian PANRB, diolah kembali oleh penulis (2025)

Kota Magelang adalah satu dari sekian banyaknya daerah di Provinsi Jawa Tengah dalam berpartisipasi melaksanakan *E-Government* atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kota Magelang dalam melaksanakan *E-Government* tentunya memiliki tujuan, yaitu untuk mencapai *good governance*, hal itu didukung melalui Instruksi Presiden No.6 Tahun 2001 tentang Telematika

(Telekomunikasi, Media, dan Informatika) mengamanatkan bahwa personel pemerintah memanfaatkan teknologi telematika untuk meningkatkan pemerintah dan mempercepat proses demokrasi. Oleh karena itu, pemerintah Kota Magelang telah mengembangkan *e-Government* sudah cukup lama karena adanya Instruksi Presiden tersebut, terlebih pemerintah mengeluarkan kembali Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 mengenai kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government* diseluruh pemerintahan pusat maupun daerah. Adanya Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 pada proses pemerintahan *e-Government* akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah, hal itu tentunya menjadi hal positif pada pemerintahan Kota Magelang dalam mengembangkan serta melaksanakan *e-Government*.

Dalam melaksanakan dan mengembangkan *E-Government* tentunya pemerintah Kota Magelang memiliki tujuan guna mencapai target yang diinginkan oleh pemerintah Kota Magelang. Dengan adanya visi Kota Magelang yang menyebutkan “Kota Magelang Maju, Sehat, dan Bahagia, hal itu menyatakan bahwa Kota Magelang siap maju melalui pengembangan *E-Government* sesuai dengan salah satu kata dalam visi tersebut, yaitu Kota Magelang Maju. Meski dalam visi pemerintah Kota Magelang pada pengembangan *E-Government* belum terlihat komprehensif akan tetapi, sudah dipertegas dan diperjelas pada RPJPD Kota Magelang atau saat pelaksanaan RPJMD Kota Magelang Tahun 2021-2026. Kemudian pada salah satu misi Kota Magelang berbunyi “Mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik dan inovatif”, tentunya dengan adanya salah satu misi Kota

Magelang tersebut sudah menyatakan bahwa pemerintah Kota Magelang akan terus berinovatif dalam tata kelola pemerintah serta menjadikan hal itu sejalan dengan pelaksanaan dan pengembangan *e-Government* pemerintahan Kota Magelang. Kota Magelang pun memiliki program unggulan yang berkaitan dengan *e-Government* tentunya, yaitu “Reformasi birokrasi berbasis teknologi informasi (TIK) dan sistem layanan terintegrasi” dengan adanya program unggulan tersebut. Meyakini bahwa Kota Magelang terus melaksanakan dan mengembangkan *E-Government* di Kota Magelang serta didukung dengan adanya salah satu isu strategis pemerintah Kota Magelang “Mempercepat perubahan birokrasi untuk membangun pemerintahan yang cepat dan dinamis dengan menekankan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, didukung oleh kelembagaan yang efektif dan kinerja administrasi yang kompeten, transparan, dan akuntabel”.

Pada pelaksanaan *e-Government* Kota Magelang sudah berjalan baik akan tetapi, perlu lebih dioptimalkan untuk mencapai nilai tertinggi atau kategori memuaskan pada evaluasi penilaian SPBE yang dinilai oleh Kemen PANRB sehingga Kota Magelang mendapat nilai SPBE yang optimal dan tidak tertinggal dengan daerah lainnya. Dengan adanya penilaian tersebut, tentunya pada kondisi di lapangan dapat diartikan bahwa *e-Government* di Kota Magelang belum maksimal, seperti 1) Kebijakan terhadap digitalisasi belum tegas; 2) Belum maksimalnya alokasi anggaran untuk melaksanakan digitalisasi; 3) Kurangnya SDM yang memiliki kapasitas maupun kapabilitas dalam melaksanakan digitalisasi; 4) Terbatasnya peralatan, seperti *software* dan *hardware* dalam menunjang pelaksanaan digitalisasi; 5) Pelayanan yang belum efisien, efektif, transparan, dan

akuntabilitas. Tentu dengan adanya masalah-masalah tersebut akan berdampak pada penilaian SPBE. Terlebih dalam penilaian SPBE ada empat domain utama, yaitu 1) Kebijakan Internal; 2) Tata Kelola SPBE; 3) Manajemen SPBE; 4) Layanan SPBE. Tentu, kendala tersebut saling berkesinambungan dengan adanya domain utama tersebut sehingga akan berpengaruh terhadap penilaian evaluasi SPBE menurut Kemen PANRB

Pada (**Tabel 1.2**) Data indeks evaluasi nilai SPBE Kota Magelang Tahun 2020-2024, nilai indeks Kota Magelang sudah dalam kategori baik akan tetapi, dalam rata-rata Kota Magelang masih berada di bawah angka 3,00 lebih tepatnya pada angka rata-rata 2,98, tentunya sangat disayangkan *e-Government* Kota Magelang belum mencapai nilai maksimal dengan kategori tertinggi serta mencapai angka 3,00. Terlebih Kota Magelang mempunyai predikat sebagai Kota dengan Indek Pembangunan Manusia yang cukup tinggi bahkan mencapai peringkat ke-4 dari 35 daerah Kota dan Kabupaten Jawa Tengah dengan perolehan nilai sebesar 81,17.

Tabel 1. 2 Indeks Evaluasi Nilai SPBE Kota/Kabupaten 2020-2024

NO	PROVINSI	2020	2021	2022	2023	2024	Rata-rata
1.	Kota Surakarta	3,33	2,75	3,75	3,74	4,30	3,57
2.	Kab. Demak	3,74	3,19	3,19	3,62	3,93	3,53
3.	Kota Semarang	3,30	2,98	3,38	3,89	3,95	3,50
4.	Kab. Kendal	3,76	3,27	2,93	2,95	3,66	3,31
5.	Kota Magelang	3,21	2,71	2,67	3,36	3,69	3,12

Sumber: Laporan Pelaksanaan Evaluasi SPBE Kementerian PANRB, diolah kembali oleh penulis (2025)

Kemudian jika ditinjau pada (**Tabel 1.2**) peringkat nilai SPBE Kota/Kabupaten di Provinsi Jawa Tengah Tahun 2020-2024. Kota Magelang masih belum unggul dari ke-4 daerah lainnya yang ada pada data tabel tersebut. Belum optimalnya *E-Government* pada pelaksanaan di lapangan tentunya menimbulkan beberapa dampak, seperti *good governance*, yaitu prinsip *good governance*. prinsip *good governance* menurut *United Nation Development Programme* (UNDP) dalam Oktaviani (2023:526), yaitu “1) Partisipasi; 2) Kepastian Hukum; 3) Transparansi; 4) Tanggung Jawab; 5) Berorientasi pada kesepakatan; 6) keadilan; 7) Efektifitas dan efesiensi; 8) Akuntabilitas; 9) Visi Strategik”. Tentunya prinsip *good governance* dengan *E-Government* saling berkaitan terutama pada bagian efektifitas, efesiensi, transparansi, partisipasi serta akuntabilitas, menurut Nadila dalam Yoga, dkk. (2024:26), yaitu “ *E-Government* mencakup semua tindakan dalam sektor publik yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel”. Dua pendapat konsep tentang *good governance* dan *e-Government* tersebut, tentunya saling berkaitan, dimana dalam proses *e-Government* yang optimal secara pelaksanaan akan mencapai efektifitas, efisien, transparansi, dan akuntabel, kemudian tercapainya efektifitas, efisien, transparansi, dan akuntabel dapat disebut *good governance* oleh karena itu, dua hal tersebut tidak bisa saling dipisahkan.

Hal yang utama dalam *e-Government* adalah efektifitas, efesiensi, transparansi, dan akuntabel pada pelayanan publik oleh karena itu, butuh suatu inovasi untuk mewujudkannya. Pemerintah Kota Magelang mulai melakukan inovasi guna mencapai *E-Government* secara maksimal sehingga pelayanan publik berjalan baik. Inovasi dilakukan untuk memberikan dampak positif guna meningkatkan pelayanan publik melalui *E-Government* dengan membuat aplikasi oleh pemerintah Kota Magelang, tepatnya Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik (DISKOMINSTA). Aplikasi mempunyai definisi menurut Dongoran dalam Ikhsanudin, dkk. (2022:72) menyatakan bahwa “Aplikasi merupakan program yang dapat dipakai oleh pengguna untuk melaksanakan berbagai macam perintah secara khusus”, aplikasi tentunya diciptakan oleh programmer pastinya memiliki tujuan dan tugas lainnya untuk memudahkan tugas-tugas, seperti pelayanan publik. Sedangkan menurut Novendri dalam Ikhsanudin, dkk. (2022:72) menyatakan “Aplikasi ialah program siap digunakan yang digunakan untuk melakukan segala sesuatu”. Sistem aplikasi merupakan bagian dari kategori fitur lunak (*software*) yang dikhususkan untuk melakukan tugas sesuatu guna mempermudah pekerjaan atau tugas. Pembentukan aplikasi tentunya merupakan perwujudan dari bagian pelaksanaan *E-Government*, Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kota Magelang membentuk sebuah aplikasi dengan model penyampaian secara *Government to Customer (G2C)*, yaitu dengan *e-commerce* yang melibatkan interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat. G2C berupaya meningkatkan efesiensi, keterbukaan, dan keterlibatan warga negara dalam proses pemerintahan. “*E-Government refers to the use by government agencies of information*

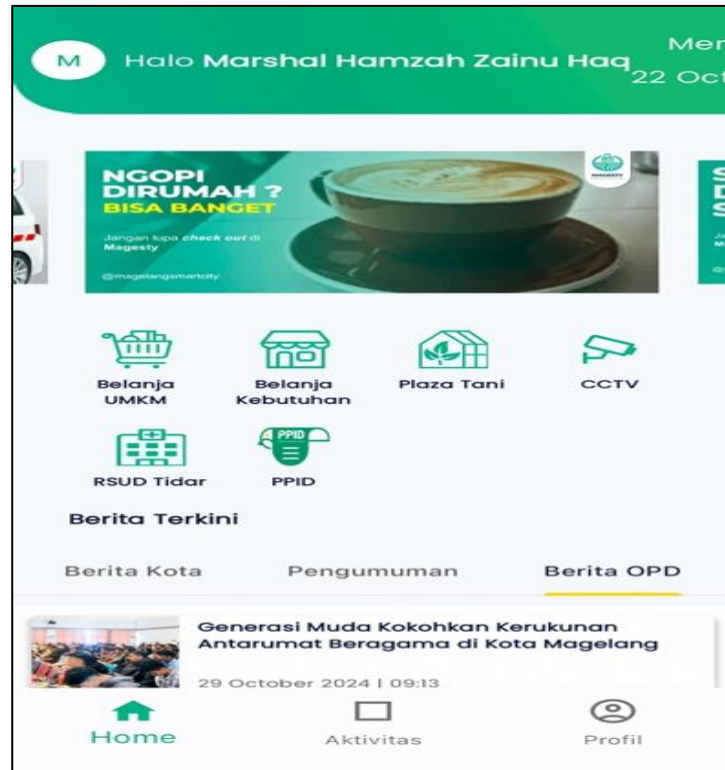
technologies (such as wide area networks, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government” (Indrajit dalam Muliawaty, dkk, 2020:102). Penjelasan tersebut mengindikasikan *e-Government* mencakup segala kegiatan yang memanfaatkan teknologi infotmasi dan komunikasi untuk mencapai efektivitas, efesiensi, transparansi, dan akuntabilitas.

Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kota Magelang membuat sebuah aplikasi bernama *Magelang Smart City* (MAGESTY), sebagai bentuk perwujudan dalam pelaksanaan *E-Government*. Dinas Komunikasi Informasi dan Statistik Kota Magelang membuat aplikasi MAGESTY karena melihat fenomena pelayanan publik yang belum optimal secara efektif, efisien, transparansi, dan akuntabel, serta didukung dengan adanya Peraturan Walikota Magelang Nomor 51 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik Oleh karena itu, tujuan dari pembuatan aplikasi ini menurut Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik (Suryantoro, 2021) “Untuk menuju Kota Magelang yang modern dalam layanan prima, dan terintegrasi. MAGESTY merupakan solusi kolaboratif antara Pemkot Magelang dengan pelaku usaha khususnya UMKM sebagai kesatuan ekosistem yang saling nyawiji”. Dikutip dari laman *website* dinas komunikasi informatika dan statistik Kota Magelang tersebut, Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang Bapak Suryantoro MAGESTY, bermaksud untuk mempercepat Sembilan program unggulan dalam rangka melaksanakan 100 hari kerja Walikota Magelang , yaitu Bapak dr. Muchamad Nur Aziz dan Wakil Walikota Magelang Bapak M. Mansyur. Selain itu, program

Magesty bertujuan untuk melindungi warga Kota Magelang selama pandemic COVID-19 dengan menggabungkan fungsi protokol kesehatan dan belanja secara *online*, serta unsur-unsur yang berkaitan dengan kesehatan.

Adapun aplikasi Magesty ini menjawab semua kebutuhan masyarakat melalui fitur-fitur pada aplikasi Magesty ini. Kemudian tentunya perlu adaptasi bagi pemerintah serta masyarakat dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Hal itu sesuai dengan yang sampaikan oleh Wali Kota Magelang (dr. Muchamad Nur Aziz, 2021) “ Program ini harus ada keberlanjutan, setelah launching harus dilanjutkan. Aplikasi saja tidak gampang, apalagi untuk masyarakat kalangan bawah, apalagi bayar *e-money* (uang elektronik). Ke depan dalam perjalanan harus diperbaiki, saya yakin ini akan berjalan baik 4-6 bulan lagi”. Pada penjelasan tersebut pada intinya Wali Kota ingin kepada para aparaturnya terus melakukan pengembangan sehingga fitur-fitur dapat berjalan maksimal. Banyaknya fitur pada aplikasi MAGESTY ini, tentunya diharapkan dapat memudahkan masyarakat Kota Magelang dalam memenuhi kebutuhan, seperti kebutuhan jasa, layanan, maupun administrasi.

Gambar 1. 2 Tampilan Menu dari Aplikasi Magelang *Smart City* (MAGESTY)
DISKOMINSTA



Sumber: Aplikasi Magelang Smart City Kota Magelang (2025)

Dapat dilihat (Gambar 1.2) terdapat beberapa tampilan fitur-fitur di menu aplikasi MAGESTY. Fitur-fitur pada aplikasi MAGESTY tersebut, seperti 1) Belanja UMKM: Pada fitur ini dapat berfungsi untuk belanja kebutuhan makanan, minuman serta cemilan yang ada pada UMKM Kota Magelang; 2) Belanja Kebutuhan: Pada fitur ini diperuntukan pemerintah untuk masyarakat berbelanja sayur atau kebutuhan dapur secara *online*; 3) Belanja Plaza Tani: Fitur ini digunakan untuk berbelanja tanaman, beras-beras, biji-bijian serta kebutuhan pakan ternak; 4) *Ambulance*: Sekarang, “JSAS” alias jemput sakit antar sehat dan *ambulance* jenazah membuka layanan pemanggilan langsung melalui aplikasi MAGESTY; 5) *Call Center* 112: Hubungi *Call Center* darurat 112 Kota Magelang

lewat aplikasi MAGESTY secara langsung dengan mudah dan gratis; 6) Simasbagia: Pantau laporan realisasi dan capaian RKM (Rencana Kegiatan Masyarakat) lewat sistem informasi “Simasbagia” yang bisa diakses melalui aplikasi MAGESTY; 7) Siluman: Sistem Informasi Layanan Umum dan Kepemimpinan (SILUMAN) menyediakan portal yang memfasilitasi OPD untuk reservasi layanan umum seperti Gedung pertemuan, pramusaji, atau *sound system*; 8) Siamor: Siaga Among Raga (Siamor), yaitu layanan jemput bola bagi lansia dan disabilitas dengan immobilitas yang ada di wilayah Kota Magelang sesuai jadwal kontrol rutin secara gratis; 9) Daftar Online RSUD Tidar: Pasien RSUD Tidar bisa melakukan registrasi secara online apabila ingin menggunakan fasilitas layanan poliklinik RSUD Tidar Kota Magelang; 10) Data Go: Portal Data Sektoral Kota Magelang, yaitu yang sering disebut dengan DataGo kini hadir dan bisa diakses melalui aplikasi MAGESTY; 11) Data Penduduk: Ringkasan data statistik jumlah penduduk Kota Magelang dari tahun ke tahun per-kecamatan dan kelurahan; 12) Berita Kota Magelang: Informasi terbaru dari kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan oleh berbagai OPD di lingkungan Pemerintah Kota Magelang; 13) Layanan PBJ: Berisi portal tautan untuk menuju aplikasi pengaduan barang dan jasa, yaitu aplikasi “Amanah” dan “Pondok Lidia Aja”; 14) Layanan Hukum: Berisi portal tautan untuk menuju aplikasi Layanan Hukum, yaitu “JDIH” dan “Si Abah”; 15) Mall Pelayanan Publik: Antrian online untuk mendaftar pada layanan MPP (Mall Pelayanan Publik) Kota Magelang; 16) Monggo Lapor: Layanan Pengaduan Masyarakat secara online; 17) CCTV Kota Magelang: Fitur ini berfungsi untuk melihat CCTV jalanan pada seluruh Kota Magelang. Fitur-fitur tersebut sangat

bermanfaat serta memiliki perannya masing-masing untuk melayani masyarakat Kota Magelang.

Tentunya aplikasi *Magelang Smart City* tersebut, bentuk dari perwujudan sebuah pelaksanaan dari *E-Government* Kota Magelang sekaligus realisasi dari program Walikota dr. Muchamad Aziz. Pada pelaksanaan *E-Government* tersebut tidak sepenuhnya lancar, tentunya terdapat hambatan-hambatan pada pelaksanaan aplikasi MAGESTY tersebut karena perencanaan tidak sepenuhnya berjalan sesuai dengan keberjalanan pelaksanaan *E-Government*. Salah satu permasalahan menurut penelitian (Novia, 2024) mengenai “Kualitas Layanan Aplikasi Magelang *Smart City* (MAGESTY) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Magelang Provinsi Jawa Tengah” terdapat beberapa masalah pada penelitian tersebut diantaranya, yaitu MAGESTY ini belum dapat diakses melalui *smartphone* dengan sistem IOS dan tidak sedikit para masyarakat Kota Magelang belum mengetahui akan keberadaan aplikasi MAGESTY ini. Pada masalah *smartphone* dengan sistem IOS tersebut, pemerintah Kota Magelang sudah melakukan pengembangan sehingga pengguna IOS dapat menggunakan aplikasi MAGESTY akan tetapi, pada permasalahan banyaknya masyarakat yang belum mengetahui aplikasi tersebut masih menjadi sebuah permasalahan pada aplikasi MAGESTY ini, hal itu dapat dilihat dari beberapa masyarakat yang *men-download* aplikasi tersebut melalui info *website* aplikasi MAGESTY. Dapat dilihat juga melalui playstore dan Appstore untuk rating serta ulasan komentar para masyarakat Kota Magelang mengenai keberjalanan aplikasi MAGESTY Kota Magelang.

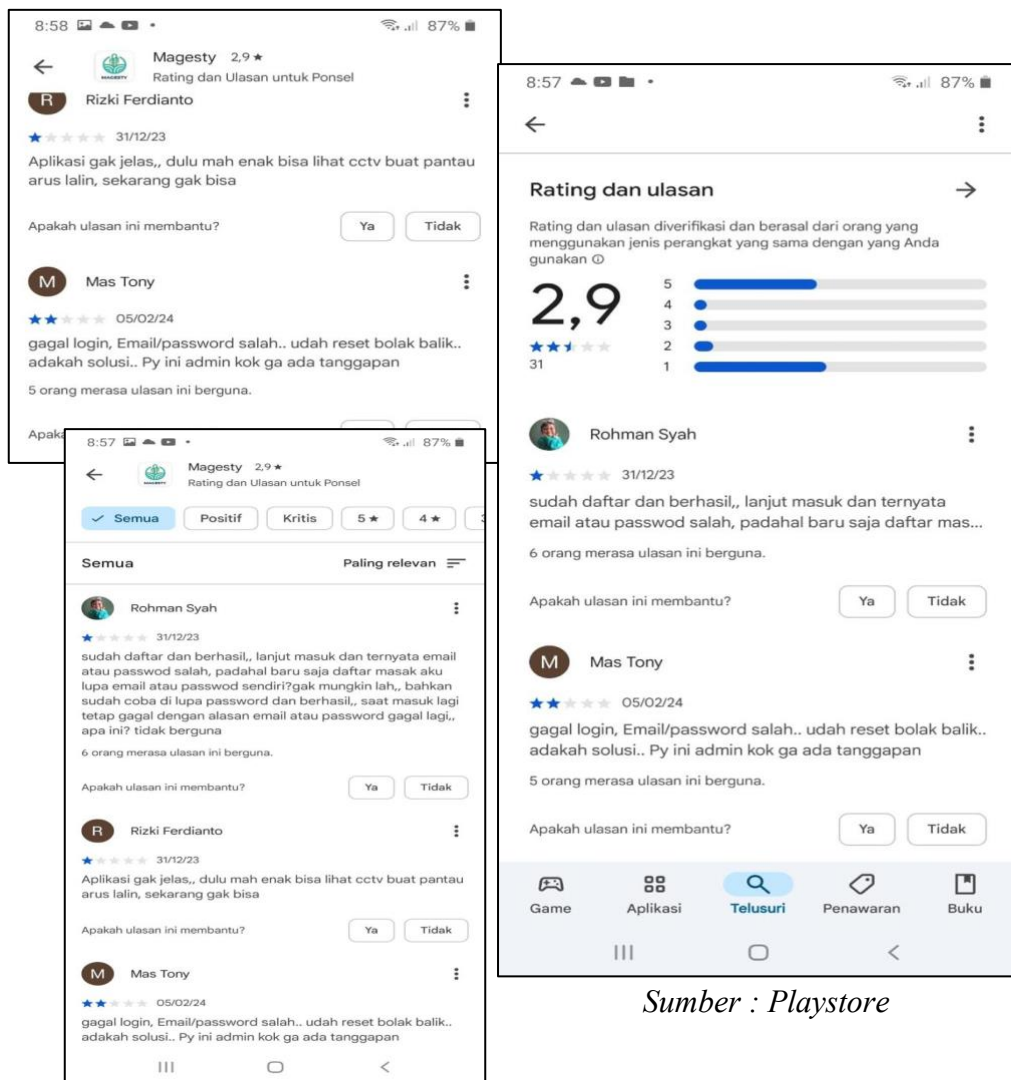
Gambar 1. 3 Informasi Jumlah Pengguna dari Aplikasi MAGESTY Kota Magelang



Sumber: magesty.magelangkota.go.id (2025)

Pada (Gambar 1.3) dapat dilihat bahwa seberapa banyak masyarakat yang sudah *men-download* aplikasi tersebut pada laman *website* informasi aplikasi MAGESTY, dimana sudah 8645 ribu orang *men-download* aplikasi MAGESTY tersebut. Kemudian dapat diketahui dari jumlah penduduk Kota Magelang pada Tahun 2024 menurut Badan Pusat Statistik (2024) ada sebanyak 128.590 ribu jiwa di Kota Magelang, sedangkan jumlah pengguna aplikasi MAGESTY hanya 8.645 ribu orang yang menggunakan aplikasi tersebut sehingga pada persenan, menjadi 6,7% masyarakat Kota Magelang dari 128.590 ribu masyarakat Kota Magelang. Hal itu dapat dikatakan sangat minim sekali pengguna aplikasi tersebut dan tentunya bahwa aplikasi MAGESTY dapat dikatakan bahwa masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui aplikasi MAGESTY tersebut. Hal itu dapat disebabkan karena pemerintah Kota Magelang belum optimal melakukan penyuluhan sehingga para masyarakat belum dapat mengetahui bahwa ada aplikasi MAGESTY ini.

Gambar 1. 4 Komentar-komentar pada aplikasi MAGESTY



Sumber : Playstore

Pada (Gambar 1.4) terdapat beberapa kendala lainnya pada aplikasi MAGESTY, seperti terdapat *error* pada aplikasi MAGESTY ketika sedang memasukan *e-mail* dan *password*, dimana para masyarakat sering kali mendapatkan pesan bahwa “*Password anda salah*”, kemudian aplikasi MAGESTY sering keluar dari aplikasi secara tiba-tiba tanpa sebab, bug pada aplikasi dan kendala terakhir

yaitu aplikasi Magelang *Smart City* (MAGESTY) belum melakukan *update* aplikasi untuk menyesuaikan perkembangan *smartphone* di android sehingga *smarthphone* android terbaru tidak dapat menggunakan aplikasi Magelang *Smart City* tersebut, hal itu tentu mengganggu pelaksanaan *E-Government* pada aplikasi MAGESTY sehingga tidak efektif serta efisien karena pada dasarnya *E-Government* dilakukan untuk memberikan sebuah efektivitas serta efisiensi sehingga mewujudkan pelayanan publik yang optimal. Tentunya, hal itu seperti yang dikatakan menurut Nadila dalam Yoga, dkk. (2024:26), yaitu “*E-Government* mencakup semua tindakan dalam sektor publik yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengoptimisasi proses pelayanan publik yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel”. Kendala pada aplikasi MAGESTY tentunya dapat menghambat tujuan serta manfaat *E-Government* untuk mencapai pelayanan publik yang optimal.

Akibat dari realita kendala-kendala yang ada pada aplikasi Magesty di Kota Magelang, seperti sulitnya melakukan pendaftaran karena error, bug pada aplikasi yang sering keluar secara tiba-tiba, lag saat menjalankan aplikasi, dan tidak tersedianya di handphone bersistem android, hal itu tentu akan menimbulkan kekecewaan masyarakat kepada pemerintah Kota Magelang sebagai pengelola serta pemelihara aplikasi Magesty. dampak dari kendala tersebut menyebabkan para masyarakat meninggalkan aplikasi Magesty sehingga aplikasi Magesty terbengkalai, kemudian akan menurunkan rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintah Kota Magelang karena dianggap tidak benar dalam mengelola dan memelihara aplikasi Magesty serta akan memberikan efek atau dampak berupa

pelayanan publik yang akan terhambat. Oleh karena itu, penting sekali untuk dioptimalkan agar kendala-kendala yang menghambat pada aplikasi Magesty akan hilang dan aplikasi Magesty akan optimal pada saat digunakan masyarakat sehingga masyarakatpun akan menerima manfaat dari aplikasi Magesty secara maksimal.

Perlu niat untuk memperbaiki kendala-kendala yang ada pada lapangan agar hal itu tidak terjadi kembali. Optimalisasi pelayanan publik merupakan upaya yang perlu dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala yang ada pada pelayanan publik berbasis *e-Government* pada aplikasi Magesty tersebut karena berangkat dari kesadaran bahwa pelayanan yang efektif dan efisien menjadi fondasi utama dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Kota Magelang. Menurut Agus Dwiyanto (2006) mengatakan “reformasi pelayanan publik harus berorientasi pada kepuasan masyarakat melalui prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi”. Sejalan dengan pernyataan tersebut, Osborne dan Gaebler (1995:20) menjelaskan “dalam konsep *Reiventing Government* menekankan pentingnya inovasi dan pemberdayaan birokrasi agar lebih responsive terhadap kebutuhan publik berbagai penelitian menunjukan bahwa optimalisasi pelayanan publik tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri secara menyeluruh”. Oleh karena itu, upaya optimalisasi pelayanan publik harus dilandasi niat kuat untuk menciptakan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Selanjutnya, perlu penerapan konsep JFK Harvard School Government untuk mengoptimalkan pelayanan publik berbasis *e-Government* pada aplikasi

Magesty sehingga pelayanan publik mencapai efesien, efektif, transparan, dan akuntabel.

Konsep penerapan elemen sukses pengembangan *e-Government* yang didapat dari hasil riset JFK Harvard School Government merupakan solusi bagi kendala-kendala yang ada pada optimalisasi pelayanan publik berbasis *e-Government*. Hal tersebut dibuktikan dengan penelitian terdahulu dari Silvia Wijaya (2023) yang meneliti tentang optimalisasi peran *e-Government* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menggunakan konsep elemen pengembangan sukses *e-Government* JFK Harvard School Government. Pada penelitian tersebut mengatasi permasalahan dengan fenomena *support*, *capacity*, dan *value*. Hal itu cocok untuk pemerintah Kota Magelang dalam mengoptimalkan pelayanan publik melalui aplikasi Magesty sehingga mencapai efesien, efektif, transparan, dan akuntabel. Selanjutnya, proses optimalisasi pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi Magesty didukung dengan adanya Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik karena dengan diadakannya pelayanan secara elektronik atau *online* ini seharusnya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Magelang serta didukung dengan adanya Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) dan Peraturan Walikota Magelang Nomor 51 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Tentu bukan untuk menurunkan kualitas pelayanan publik itu sendiri sehingga tidak efektif, efesien, transparan, dan akuntabilitas. Terlebih dengan adanya pelayanan publik berbasis *e-Government* seharusnya dapat mencapai efektif, efesien, transparan, dan

akuntabilitas melalui aplikasi MAGESTY ini. Aplikasi MAGESTY diharapkan dapat memberikan akses pelayanan dari fitur-fitur aplikasi MAGESTY sehingga mempermudah memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Magelang dalam melakukan belanja UMKM, belanja kebutuhan, belanja plaza tani, ambulance, *call center* 112, simasbagia, SILUMAN, siamor, daftar *online* rumah sakit umum tidar Kota Magelang, data *Go*, data penduduk, berita Kota Magelang, layanan PBJ, layanan hukum, mall pelayanan publik (MPP), monggo lapor, CCTV Kota Magelang. Dengan begitu, pelaksanaan *e-Government* di pemerintahan Kota Magelang terkhusus di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik (DISKOMINSTA) dapat berjalan efektif, efisien, transparan, dan akuntabilitas.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan, maka Peneliti melakukan penelitian di Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik dengan harapan dapat mendeskripsikan berbagai fenomena yang terjadi di lapangan serta menguraikan beberapa solusi yang efektif dalam mengatasi fenomena yang ada pada aplikasi MAGESTY yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang sehingga dapat mencapai pelayanan publik berbasis *e-Government* yang optimal. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul **“Optimalisasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Melalui Aplikasi MAGESTY (Magelang Smart City) di Kota Magelang”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan beberapa penjelasan yang disajikan dalam pendahuluan, masalah-masalah dalam penelitian ini diidentifikasi sebagai berikut:

1. Pemerintah daerah Kota Magelang khususnya Diskominsta belum mencapai secara optimal dalam melakukan digitalisasi, salah satunya aplikasi MAGESTY (*Magelang Smart City*) sehingga SPBE daerah Kota Magelang tertinggal dengan daerah lainnya yang ada pada Jawa Tengah.
2. Minimnya pengguna aplikasi MAGESTY (*Magelang Smart City*) karena belum maksimalnya pihak Diskominsta Kota Magelang dalam melakukan sosialisasi atau penyuluhan yang lebih gencar kepada masyarakat Kota Magelang.
3. Aplikasi MAGESTY (*Magelang Smart City*) tidak memiliki anggaran khusus sehingga Diskominsta sulit untuk dapat mengoptimalisasi aplikasi MAGESTY (*Magelang Smart City*).
4. Dinas komunikasi, informasi, dan statistik Kota Magelang belum dapat mengoptimalisasi aplikasi MAGESTY (*Magelang Smart City*) sehingga aplikasi sering terjadi masalah ketika saat digunakan oleh masyarakat.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan beberapa penjelasan yang disajikan dalam pendahuluan, masalah-masalah dalam penelitian diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana optimalisasi pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi MAGESTY (*Magelang Smart City*) di Kota Magelang?
2. Apa saja faktor penghambat dalam melaksanakan optimalisasi pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi MAGESTY (*Magelang Smart City*) di Kota Magelang?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun beberapa tujuan penelitian yang didapat dari pendahuluan, yaitu sebagai berikut:

1. Menganalisis optimalisasi pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi MAGESTY (*Magelang Smart City*) di Kota Magelang.
2. Mengidentifikasi hambatan dalam melaksanakan optimalisasi pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi MAGESTY (*Magelang Smart City*) di Kota Magelang.

1.5. Kegunaan dan Manfaat Penelitian

Berikut adalah beberapa kegunaan dan manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini:

1.5.1 Manfaat Penelitian

- a. Harapannya, penelitian ini dapat memperluas pengetahuan, informasi, ide, dan ilmu pengetahuan kepada pihak yang bersangkutan atau berkepentingan.
- b. Sebagai acuan untuk peneliti yang akan datang terkait dengan Aplikasi MAGESTY (*Magelang Smart City*) oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik di Kota Magelang.

1.5.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti
 - Menambah pengetahuan dan pengalaman penulis dalam menerapkan konsep dari administrasi publik yang dipelajari selama masa studi

terkait optimalisasi pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi MAGESTY (*Magelang Smart City*) di Kota Magelang.

- Harapannya, temuan dari penelitian ini dapat menyumbangkan ide-ide maupun gagasan serta memberikan masukan bagi para peneliti lainnya.

b. Bagi Instansi Terkait

- Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menyajikan solusi dan pandangan dari perspektif luar organisasi terkait optimalisasi pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi MAGESTY (*Magelang Smart City*) di Kota Magelang.

c. Bagi Pembaca

- Melalui pelaksanaan penelitian ini, berharap para pembaca dapat memperluas pengetahuan mereka mengenai optimalisasi pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi MAGESTY (*Magelang Smart City*) di Kota Magelang

1.6 Penelitian terdahulu

Tabel 1. 3 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/Tahun/Judul	Fakta Kajian	Metode	Hasil Penelitian
1.	Wijaya et al./2023/ Optimalisasi Peran <i>E-Government</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	Untuk melihat bagaimana mengoptimalkan program pelayanan publik <i>E-Government</i> dan apa saja tantangan dalam mengoptimalkan penggunaan website untuk meningkatkan pelayanan, Richardus Eko Indrajid menggunakan teori Support, Capacity, dan Value.	Kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah melakukan peningkatan fungsi dengan adanya optimalisasi <i>e-Government</i> untuk meningkatkan standar pelayanan publik di <i>website</i> sipenduduk.pekanbaru.go.id.
2.	Nugraha & Ningsih/ 2020/ Tingkatan Layanan <i>E-Government</i> Melalui Aplikasi “Monggo Lapor” di Kantor	Untuk menganalisis tingkat pelayanan <i>E-Government</i> melalui aplikasi Monggo Lapor bidang pengaduan dan informasi publik di	Kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan <i>E-Government</i> , yang mencakup komunikasi dan transaksi satu arah dan dua arah

	Humas Pemerintah Kota Magelang	Humas Sekretariat Daerah Kota Magelang		serta penyebaran informasi kepada masyarakat melalui website, media sosial, dan koran online, memiliki kualitas yang cukup baik.
3.	Putri & Bingamawa/ 2024/ Kualitas Layanan Aplikasi Magelang <i>Smart City</i> (MAGESTY) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Magelang Provinsi Jawa Tengah	Untuk mengetahui seberapa tingkat kualitas layanan Aplikasi Magelang <i>Smart City</i> (MAGESTY) ditinjau dari dimensi-dimensi pada <i>E-GovQual</i> .	Kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian ini, Secara keseluruhan, dimensi E-GovQual menunjukkan tingkat kualitas Aplikasi Magesty yang sangat baik, dengan presentase total lebih dari 80% dan kategori sedang dalam evaluasi.
4.	Alam & Mustafa/ 2024/ Optimasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Tingkat Kelurahan di Kota Kendari Melalui Aplikasi LAIKA	Untuk melakukan analisis tentang pengoptimalan pelayanan publik elektronik yang dilakukan melalui aplikasi LAIKA di tingkat kelurahan di Kota Kendari.	Kuantitatif Deskriptif	Hasil penelitian menunjukan peningkatannya yang signifikan dalam layanan publik yang disediakan oleh aplikasi LAIKA. Namun, diperlukan peningkatan lebih lanjut. Perbedaan persepsi pengguna terlihat dari berbagai

				standar deviasi serta varians, meskipun rata-rata skor indikator optimalisasi tinggi. Ada beberapa indikator yang membutuhkan peningkatan lebih lanjut untuk nilai rata-rata mereka.
5.	Ramadhana, Fariz Putra, et al/2022/ Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Program <i>E-Government</i> Di Kantor Kelurahan Simomulyo Kecamatan Sukomanunggal Kota Surabaya	Untuk melihat optimalisasi program pelayanan publik <i>E-Government</i> dan hambatan dalam mengoptimalkan penggunaan website untuk meningkatkan pelayanan.	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian ini adalah terdapat tiga faktor berikut, dalam pemanfaatan website belum terlaksana secara optimal: (1) Kebijakan baru dengan sistem layanan yang beragam membuat masyarakat kurang familiar; (2) Kurangnya sosialisasi menyebabkan masyarakat kurang mengetahui sistem layanan berbasis situs web, sehingga pemahaman masyarakat pun kurang; dan (3) Kurangnya

				kualitas sumber daya manusia menyebabkan banyak masyarakat yang belum mengetahui sistem layanan situs web, sehingga masyarakat kurang familiar.
6.	Aulia, et al./2024/ Penerimaan Magelang <i>Smart City</i> (MAGESTY) <i>Public Service: Perspektif Decomposed Theory of Reasoned Action</i>	Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang penerimaan aplikasi layanan publik MAGESTY oleh penduduk Kota Magelang, tinjauan literatur dilakukan secara menyeluruh.	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengetahui aplikasi Magesty Public Service. Namun, menurut analisis kami, jumlah responden yang menggunakan aplikasi tersebut masih rendah; mereka lebih suka mengakses situs web Magesty Public Service yang disediakan oleh Pemerintah Kota Magelang.
7.	Satwika. et al./2023/ Implementasi <i>E-Government</i>	Untuk menganalisis dampak implementasi aplikasi Magelang	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukan bahwa Aplikasi Magelang <i>Smart</i>

	melalui Magelang <i>Smart City</i> (MAGESTY) Sebagai Upaya Keberlanjutan Ekosistem UMKM Kota Magelang	<i>Smart City</i> (MAGESTY) terhadap keberlanjutan ekosistem UMKM di Kota Magelang.		<i>City</i> belum berdampak pada keberlanjutan UMKM di Kota Magelang. Dampak ekonomi terhadap UMKM tetap kecil, karena sejumlah besar individu di Kota Magelang tidak menggunakan platform Magesty.
8.	Tamia. et al/2024/ Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Electronic Traffic Law Enforcement (E-Tle) Oleh Ditlantas Polda Jawa Tengah Di Wilayah Kota Semarang	Untuk menganalisis optimalisasi pelayanan publik melalui penerapan E-TLE dalam penegakan hukum lalu lintas di wilayah dan mengidentifikasi faktor keberhasilan tersebut.	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pemahaman akan pentingnya teknologi dalam meningkatkan pelayanan publik dan efektivitas penegakan hukum lalu lintas di kota metropolitan.
9.	Yuliani,L.A.M/2024/ Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kota Magelang Berbasis <i>Smart City</i>	Tujuan penelitian ini untuk mengetahui solusi , inovasi, pemerintah Kota Mgaleng dalam pelayanan publik, da E-partispasi masyarakat.	Deskriptif Kualitatif	Hasil dari penelitian menunjukkan inovasi Dinas Komunikasi, Informatika, dan Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi,

				Informatika, dan Statistik Kota Magelang telah mengembangkan aplikasi Magelang Cerdas yang dapat meningkatkan aksesibilitas layanan publik dan menyediakan layanan Wi-Fi gratis. Penyelesaian dari permasalahan yang ada, yaitu dengan melaksanakan sosialisasi layanan publik <i>Smart City</i> dan meningkatkan literasi teknologi masyarakat. Strategi yang diusulkan meliputi peningkatan kolaborasi antar OPD, mendorong keterlibatan publik dalam kebijakan layanan publik <i>Smart City</i>, mengoptimalkan respons terhadap kebutuhan masyarakat, dan memperluas sosialisasi
--	--	--	--	---

				kebijakan melalui media sosial, media elektronik, dan sosialisasi langsung.
10.	Amrynudin, A.D.K/2024/ Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui INA Digital dan Tantangannya	Untuk menganalisis tentang layanan digital yang disebut INA digital dan tantangannya.	Deskriptif Kualitatif	Komisi II DPR RI dalam menjalankan fungsi pengawasan dapat menyelenggarakan rapat kerja gabungan dengan dengan komisi I DPR RI untuk meminta masukan dari kementerian. Pendayagunaan aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi serta instansi terkait mengenai rencana strategis, standarisasi platform, dan kewenangan masing-masing instansi, serta membahas Rancangan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sumber: Diolah oleh penulis berdasarkan literature review

Penelitian terdahulu yang peneliti gunakan terdapat hubungan dalam keberlanjutan penelitian dengan pelayanan publik melalui Aplikasi MAGESTY (*Magelang Smart City*) Dalam penelitian sebelumnya, banyaknya peneliti mengacu pada penelitian yang menerapkan metode kualitatif sebagai sumber referensi utama. Menurut beberapa hasil temuan dari studi-studi sebelumnya, penelitian ini memiliki perbedaan yang cukup signifikan dengan penelitian sebelumnya dan dengan penelitian lainnya. Masing-masing penelitian memiliki perbedaan lokus dan fokus dengan penelitian yang para peneliti ambil. Dalam penelitian ini memiliki fokus terkait pelaksanaan aplikasi MAGESTY (*Magelang Smart City*) dengan fokus yang diteliti, yaitu Optimalisasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Melalui Aplikasi MAGESTY (*Magelang Smart City*) di Kota Magelang. Sedangkan teori yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu teori elemen sukses pengembangan *e-Government* yang dikemukakan oleh Harvard JKF School of Government (Napitupulu, 2020:53), kemudian pada teori tersebut terdapat tiga elemen, diantaranya yaitu *support*, *capacity*, dan infrastruktur yang harus dimiliki untuk menerapkan konsep digitalisasi pada sektor publik pada pelayanan publik dalam menciptakan optimalisasi tersebut. Pada teori tersebut menjelaskan bagaimana optimalisasi itu dapat dilakukan dan apa saja faktor-faktor yang saling mempengaruhi optimalisasi tersebut.

1.7 Kajian Teori

1.7.1 Administrasi Publik

Menurut Caiden dikutip dalam Wijaya, dkk., (2023), administrasi publik bertujuan untuk membuat pilihan, mengembangkan strategi, menetapkan tujuan

dan sasaran, memfasilitasi mobilisasi dan pengawasan, dan memberikan kepemimpinan, dengan proses implementasi yang didukung oleh lembaga eksekutif untuk mencapai tujuan organisasi atau pemerintahan. Henry sebagaimana dikutip Wijaya, dkk., (2023) menyatakan pendapat tentang paradigma administrasi terdiri dari 6 (enam) bagian, yaitu:

a. Paradigma I: Dikotomi Politik-Administrasi Publik (1900-1926)

Leonard D. White adalah pelopor paradigma 1. Kerangka kerja ini menjelaskan kepemilikan ganda Administrasi Publik, khususnya fungsi politik dan administratifnya. Ranah administrasi publik berada dalam fungsinya mengikuti perumusan kebijakan oleh politik. Administrasi publik beroperasi di bawah ranah politik. Administrasi publik berfungsi sebagai perpanjangan politik dalam pelaksanaan kebijakan yang ditetapkan oleh proses politik.

b. Paradigma II: Prinsip-prinsip administrasi publik (1927-1937)

Pada paradigma ke dua ini tidak lagi hanya mempermasalahkan lokus pada administrasi publik akan tetapi, lebih menekankan fokus administrasi publik, yaitu pada menerapkan prinsip-prinsip administrasi, seperti efisiensi, efektivitas, produktivitas, disiplin, kerja sama, koordinasi, dan sebagainya.

c. Paradigma III: Administrasi publik sebagai ilmu politik (1950-1970)

Salah satu tokoh pada paradigma ini adalah Chester I Barnard, Dwight Waldo, Herbert Simon, dan para tokoh yang bersangkutan dengan paradigma ketiga ini. Pada paradigma ketiga ini administrasi publik

kembali menjadi sebuah bagian dari ilmu politik. Pada hal ini administrasi publik menjadi bagian dari eksekutif dari ilmu politik itu sendiri. Pelaksanaan administrasi publik tentunya tidak bebas nilai (*free value*) dan dapat diintervensi oleh berbagai pihak yang berkepentingan serta berwenang.

d. Paradigma IV: Administrasi publik sebagai ilmu administrasi (1956-1970)

Peneliti pertama pada paradigma ini adalah Herbert Simon, Keith Henderson, James March. Menurut paradigma keempat ini administrasi publik kembali menjadi ilmu administrasi publik. Pada periode ini fokus administrasi publik menerapkan teori-teori organisasi dan ilmu manajemen. Pada periode ini tidak ada perbedaan fokus antara administrasi publik dan administrasi bisnis. Keduanya memiliki misi untuk efisiensi, efektivitas, dan produktivitas.

e. Paradigma V: Administrasi Negara sebagai administrasi negara (1970)

Tokoh pada paradigma ini antara lain, yaitu Amitai Etzioni, Gerald Caiden, dan para ilmu lainnya. Pada paradigma kelima ini, administrasi publik tetap menjadi administrasi publik dengan menjalankan prinsip-prinsip serta fungsi-fungsi administrasi publik. Teori organisasi dan manajemen publik, politik ekonomi publik. Analisis dan proses pembuatan kebijakan publik digunakan dalam paradigma ini.

f. Paradigma VI: *Good Governance* (1990)

Pada paradigma keenam adalah paradigma yang terakhir serta saling berkaitan dengan pemerintahan. Perubahan pandangan pemerintah dan administrasi publik memiliki 3 klasifikasi, yaitu:

- 1) Globalisasi: Melibatkan penggabungan perusahaan-perusahaan multinasional, internet, isu lingkungan, perdagangan internasional.
- 2) Redefinisi: Pemerintah bergerak dari kekuasaan dan hierarki menuju kolaborasi dan kemitraan.
- 3) Devolusi: Adanya partisipasi warga negara, kelompok warga, kemitraan swasta, sektor nirlaba, sektor swasta, otoritas publik, asosiasi pemerintahan dan lembaga lainnya.

Pada intinya administrasi publik merupakan suatu ilmu yang melakukan kegiatan ataupun sebuah proses-proses, seperti perencanaan, merumuskan, pengorganisasian, manajemen, pengarahan, dan pengawasan. Kemudian lokus ilmu ini luas tidak terpatok hanya pada pemerintahan akan tetapi, dapat diterapkan pada segala sektor, yaitu sektor swasta atau lembaga swadaya masyarakat (LSM).

1.7.2 Paradigma Administrasi Publik

Kemajuan dan perkembangan suatu disiplin ilmu dapat ditelusuri melalui dinamika perubahan paradigma yang terjadi di dalamnya. Paradigma, sebagaimana dijelaskan oleh Kuhn dalam Keban (2019), merujuk pada seperangkat cara pandang, nilai, metode, prinsip dasar, dan pendekatan penyelesaian masalah yang dianut oleh suatu komunitas ilmiah dalam kurun waktu tertentu. Namun, ketika suatu paradigma menghadapi tantangan berupa krisis atau anomali yang tidak dapat

dijelaskan oleh paradigma lama, maka akan terjadi pergeseran menuju paradigma baru. Dalam konteks ini, Ilmu Administrasi Publik menunjukkan karakter sebagai disiplin yang dinamis dan adaptif, yang terus berkembang seiring dengan perubahan sosial, politik, dan teknologi.

Nicholas Henry (dalam Ikeanyibe et al., 2017) mengklasifikasikan enam paradigma utama dalam perkembangan Administrasi Publik:

Paradigma Pertama (1900–1926): Dikotomi Politik dan Administrasi
Paradigma ini menekankan pemisahan yang tegas antara ranah politik dan administrasi dalam pemerintahan. Politik berfokus pada pembuatan kebijakan yang mencerminkan kehendak rakyat, sementara administrasi bertugas melaksanakan kebijakan tersebut secara efisien dan objektif. Pembagian ini tercermin dalam struktur pemerintahan, di mana lembaga legislatif berperan sebagai pembuat kebijakan, eksekutif sebagai pelaksana, dan yudikatif sebagai penafsir hukum. Administrasi diposisikan sebagai suatu ilmu yang bersifat ilmiah, efisien, dan ekonomis.

Paradigma Kedua (1927–1937): Prinsip-prinsip Ilmu Administrasi
Paradigma ini menekankan pentingnya prinsip-prinsip manajerial universal yang dapat diterapkan di berbagai konteks administrasi tanpa memperhatikan perbedaan budaya atau struktur organisasi. Pendekatan ini dikenal melalui konsep POSDCORB (Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Budgeting). Fokus utama terletak pada fungsi (fokus) administrasi, sedangkan lokus (konteks penerapan) dianggap tidak krusial karena prinsip-prinsip tersebut diyakini berlaku secara umum, termasuk dalam birokrasi pemerintahan.

Paradigma Ketiga (1950–1970): Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik Pada masa ini, administrasi publik direintegrasikan ke dalam ilmu politik, dengan penekanan pada peran birokrasi dalam struktur kekuasaan. Paradigma ini mencerminkan krisis identitas dalam administrasi publik akibat dominasi pendekatan politik dan lemahnya prinsip-prinsip administratif. Perhatian beralih pada dinamika kekuasaan dan proses politik dalam birokrasi, yang menjadikan fokus administrasi publik menjadi tidak konsisten.

Paradigma Keempat (1956–1970): Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi Paradigma ini menandai perkembangan ilmiah administrasi publik dengan pendekatan yang lebih teknokratis. Fokus utamanya adalah pada perilaku organisasi, analisis manajemen, serta penggunaan metode kuantitatif dan sistem analisis dalam pemecahan masalah administrasi. Meskipun fokus keilmuan diperkuat, lokus penerapannya tetap belum didefinisikan secara tegas karena prinsip-prinsip tersebut diasumsikan dapat diterapkan baik di sektor publik maupun privat.

Paradigma Kelima (1970–sekarang): Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik Paradigma ini menguatkan identitas otonom administrasi publik sebagai disiplin ilmu tersendiri. Fokusnya diarahkan pada teori organisasi, manajemen publik, dan kebijakan publik, sementara lokusnya secara eksplisit berada pada ruang publik dan kepentingan masyarakat. Paradigma ini memberikan kejelasan terhadap cakupan keilmuan dan penerapan administrasi publik sebagai studi yang berkaitan langsung dengan isu-isu publik.

Paradigma Keenam (1990–sekarang): Administrasi Publik sebagai *Governance* Paradigma tata kelola (governance) menandai pergeseran pendekatan dari birokrasi konvensional menuju kolaborasi antar sektor dalam proses pengambilan keputusan dan penyediaan layanan publik. Pendekatan ini menekankan prinsip desentralisasi, kemitraan, partisipasi aktif masyarakat, serta akuntabilitas sebagai pilar utama. *Governance* merupakan respons terhadap kelemahan pendekatan manajemen publik baru (New Public Management/NPM) yang terlalu menitikberatkan pada efisiensi dan pengurangan biaya. Sebaliknya, paradigma ini menekankan perlunya keterlibatan aktif masyarakat sipil, sektor swasta, dan pemerintah dalam jaringan kerja sama yang sinergis. Lokusnya terletak pada interaksi antar aktor lintas sektor, dengan fokus pada pencapaian tata kelola yang inklusif, partisipatif, dan berkelanjutan.

Berdasarkan keenam paradigma administrasi publik di atas bahwa penelitian ini menggunakan paradigma *governance* sebagai dasar teoritis untuk menganalisis penelitian optimalisasi pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi MAGESTY (Magelang Smart City) di Kota Magelang. Paradigma ini dipilih karena relevansinya dengan penelitian pada optimalisasi pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi MAGESTY (Magelang Smart City). Seperti yang diketahui aplikasi MAGESTY sendiri merupakan bagian dari *e-Government*, yang tentunya masuk pada paradigma *Governance* ini, kemudian hal itu sejalan dengan prinsip-prinsip *governance*.

Pendekatan tersebut sejalan dengan elemen pengembangan sukses JFK Harvard School Government (dalam Napitupulu, 20), yaitu Support (dukungan

pemimpin), Capacity (kapasitas dari sumber daya yang dimiliki), dan Value (nilai manfaat yang diberikan). Dengan melihat sub-fenomena tersebut, diharapkan pelayanan publik berbasis e-Government melalui aplikasi MAGESTY (Magelang Smart City) dapat efisien, efektif, transparan, dan akuntabilitas. Melalui penerapan paradigma *Governance* ini ditambah dengan adanya teori dari JFK Havard, maka akan tersedianya kerangka analisis yang komprehensif yang dapat memahami bagaimana optimalisasi pelayanan publik berbasis e-Government melalui aplikasi MAGESTY (Magelang Smart City) dapat mendukung terciptanya e-Government yang baik pada lingkungan pemerintah Kota Magelang.

1.7.3 Manajemen Publik

Manajemen, sebagaimana diutarakan oleh Mary Parker Follet dalam Handoko (2017), adalah keterampilan menyelesaikan tugas melalui upaya orang lain. Shafritz dan Russel (2014) menggambarkan manajemen sebagai individu yang bertanggung jawab atas proses organisasi, menggunakan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Stoner dalam Handoko (2017), manajemen adalah aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan yang dilakukan oleh anggota organisasi untuk memanfaatkan sumber daya secara efektif guna mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Kemajuan penelitian telah menyebabkan munculnya bidang manajemen khusus yang dikenal sebagai Manajemen Publik, yang berkaitan dengan administrasi lembaga pemerintah. Overman dalam Keban (2014) berpendapat bahwa manajemen publik adalah disiplin ilmu yang mengintegrasikan elemen-

elemen organisasi fundamental dengan menggabungkan fungsi-fungsi manajemen—yaitu perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian—dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, dan informasi. Konsep ini menunjukkan bahwa manajemen publik mencakup serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memobilisasi sumber daya manusia dan non-manusia yang selaras dengan kebijakan publik yang ditetapkan.

J. Steven Ott, Albert C. Hyde, dan Jay M. Shafritz dalam Keban (2014) menyatakan bahwa tahun 1990-an menandai era transformatif bagi administrasi publik, yang ditandai dengan berbagai tantangan berat.

1. Privatisasi sebagai pilihan penyediaan layanan publik
2. Nalar dan Tanggung Jawab
3. Perencanaan dan Pengawasan Strategis
4. Manajemen Keuangan dan Penganggaran
5. Produktivitas Sumber Daya Manusia

Berdasarkan berbagai perspektif para ahli tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen publik mencakup pengaturan organisasi publik untuk memastikan berfungsinya secara optimal melalui pemanfaatan sumber daya yang tersedia secara efektif guna mencapai tujuan yang ditetapkan. Salah satu aspek penting dari administrasi publik adalah layanan publik, yang memerlukan keterlibatan masyarakat yang optimal untuk menumbuhkan kepercayaan di antara para konstituen.

1.7.4 Optimalisasi Pelayanan Publik

Optimalisasi memiliki asal awal yaitu kata optimal yang bertujuan untuk melakukan suatu pemanfaatan suatu program atau tujuan lain yang dilakukan secara maksimal agar tercipta efisien dan efektif. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan (1995:628) Menjelaskan bahwa optimalisasi berasal dari kata optimal yang mempunyai arti terbaik dan tertinggi. Kemudian menurut S.Rao, John Wiley, dan Sons (2009), perspektif lain mengenai optimalisasi adalah sebagai suatu proses untuk mencapai kondisi yang menghasilkan nilai tertinggi atau terendah dari suatu fungsi. Terdiri dari tiga aspek dari permasalahan optimalisasi yang perlu diidentifikasi, yaitu:

- Tujuan

Optimalisasi memiliki tujuan untuk memaksimalkan atau memenuhi sesuatu. Jika optimalisasi dikaitkan dengan bisnis, maka akan dilakukan dengan secara maksimalisasi. Sebaliknya, jika dikaitkan dengan pelayanan, maka akan diminimalisasi. Optimalisasi harus digunakan sesuai dengan tujuan atau konteks yang ingin dituju.

- Alternatif Keputusan

Optimalisasi dapat digunakan sebagai alternatif keputusan, dimana proses mencari atau mencapai suatu target dengan menggunakan atau memanfaatkan sumber daya manusia yang terbatas yang dimiliki oleh pembuat keputusan. Pengambil keputusan tentunya akan berhadapan dengan beberapa opsi yang tentunya perlu dipertimbangkan oleh seksama.

- Sumber Daya yang Dibatasi

Pada proses alternatif keputusan melibatkan pada sebuah proses pencapaian tujuan menggunakan sumber daya terbatas yang tersedia dari sang pengambil keputusan tersebut, di mana mereka perlu mempertimbangkan secara cermat dengan beberapa opsi yang dimiliki.

Tentunya optimalisasi ini merupakan suatu kegiatan yang sering digunakan dalam berbagai proses apapun, termasuk pada proses kebijakan publik atau sebuah program, dalam hal tersebut tentunya proses optimalisasi digunakan guna tercapainya efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pada sebuah program-program maupun kebijakan yang diciptakan oleh pemerintah. Selain itu, optimalisasi digunakan pada pelayanan publik demi tercapainya efisiensi dan efektivitas terhadap biaya, waktu, jarak, dan hal lain yang berhubungan dengan efektif dan efisiensi.

Menurut Hayat (2017:2) bentuk pengoptimalkan pelayanan publik memerlukan penyediaan pelayanan profesional dan berkualitas tinggi yang berdampak positif pada kepuasan publik. Sedangkan menurut Gabriel Almond (1960) adalah optimalisasi pelayanan publik bertujuan untuk menciptakan kondisi yang stabil antara negara dan masyarakat untuk mendorong keterlibatan publik sesuai dengan kebijakan pemerintah. Serta, hal itu didukung dengan adanya peraturan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 21. Dalam aturan tersebut menyebutkan tentang landasan hukum, persyaratan, sistem, cara kerja, waktu penyelesaian, biaya/tarif, jenis layanan, infrastruktur, kompetensi staf, pengawasan internal, penanganan keluhan, saran, jumlah implementasi, jaminan kualitas layanan sesuai prosedur dan standar, keamanan, dan evaluasi

kinerja. Tentunya dengan adanya konsep tersebut serta peraturan tersebut optimalisasi pelayanan publik penting dalam mencapai pelayanan yang maksimal sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan dari suatu pelayanan.

Dalam mengukur suatu keberhasilan pelayanan publik agar optimal, tentunya memerlukan sebuah indikator guna mengukur sudah sejauh mana sebuah pelayanan publik itu optimal. Menurut Agus Dwiyanto (dalam Sembiring, 2012:98) menyebutkan bahwa ada beberapa indikator yang umumnya digunakan untuk menilai suatu kinerja birokrasi publik, yaitu:

1. Produktivitas (*Productivity*)

Indikator produktivitas ini menilai efisiensi dan kemanjuran suatu layanan.

Produktivitas biasanya didefinisikan sebagai rasio input terhadap output.

2. Kualitas (*Quality*)

Dapat memberikan pelayanan secara maksimal dan profesionalitas sehingga mendapatkan nilai dari masyarakat yang baik.

3. Responsivitas (*Responsiveness*)

Lembaga atau organisasi dapat mengetahui akan kebutuhan pada masyarakat sehingga yang dibutuhkan masyarakat langsung dapat dipenuhi secara cepat dan tanggap.

4. Responsibilitas (*Responsibility*)

Menjelaskan apakah implementasi atau penerapan kegiatan/program di dalam organisasi publik sesuai dengan prinsip-prinsip administratif yang ditetapkan atau selaras dengan kebijakan dan peraturan organisasi, baik secara terbuka maupun diam-diam. (Lenvire, 1990).

5. Akuntabilitas (*Accountability*)

Indikator akuntabilitas publik berkaitan dengan sejauh mana kebijakan dan kegiatan lembaga atau organisasi publik bertanggung jawab kepada pemimpin politik terpilih. Pejabat pembuat kebijakan dapat secara transparan menjalankan program atau kegiatan untuk memastikan bahwa kebutuhan masyarakat ditangani secara efektif.

Oleh karena itu, pelayanan publik perlu ditingkatkan itu merupakan bagian terpenting, sehingga pelayanan publik dapat secara optimal memberikan kebutuhan kepada masyarakat, tentunya hal itu dipengaruhi oleh faktor mengoptimalkan pelayanan publik tersebut. Beberapa faktor Faktor-faktor untuk mengoptimalkan pelayanan publik meliputi kepemimpinan, budaya organisasi, kerangka kelembagaan, prosedur operasi standar, standar pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengendalian dan evaluasi infrastruktur, pemanfaatan informasi, dan manajemen sumber daya manusia. (Lembaga Administrasi Negara, 2010).

Dilihat dari beberapa konseptual dan berbagai pengertian dari para ahli, kesimpulannya adalah optimalisasi pelayanan publik suatu proses yang dilakukan secara maksimal dengan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sehingga mencapai efisien, efektif, transparan, dan akuntabilitas.

1.7.5 E-Government

Menurut *World Bank*, *E-Government* didefinisikan sebagai “penggunaan /pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, dan sekaligus memfasilitasi kerja sama dengan lembaga pemerintahan lainnya”. Kemudian terdapat selanjutnya menurut

World Bank, E-Government perlu diarahkan pada pemberdayaan masyarakat melalui berbagai akses informasi secara luas. Kemudian dapat diartikan bahwa *E-Government* memiliki arti yang cukup luas, dimana penggunaan teknologi sebagai pemanfaatan dalam melayani masyarakat yang dilakukan oleh berbagai sektor dan bukan hanya lembaga atau Organisasi pemerintah, bersama dengan para pemangku kepentingan, meliputi: - Karyawan dan staf lembaga pemerintah.

- Anggota masyarakat.
- Entitas komersial.
- Badan pemerintah tambahan.
- Penyedia peralatan kantor dan barang terkait.

E-Government bukan hanya sekadar konsep sederhana yang dapat diimplementasikan (Hartono dalam Lenak, dkk. 2021). Penerapan *E-Government* menuntut adanya transformasi baik dalam proses bisnis (Business Process Reengineering) maupun struktur organisasi. Banyak pakar dan lembaga yang berupaya mengembangkan model atau struktur organisasi baru, namun hingga kini belum ada standar universal yang dapat diterapkan pada semua entitas pemerintahan yang ada. Hal ini muncul karena keunikan masing-masing lembaga atau organisasi, baik dari segi struktur, bisnis inti, maupun pemangku kepentingan. Kerangka *E-Government* yang dikembangkan oleh Divisi Konsultasi People Soft menjabarkan model *E-Government* nasional, yang menyatakan bahwa pemerintahan yang ingin beralih ke *E-Government* harus memiliki komponen-komponen tertentu, seperti berikut:

- Kepemimpinan Eksekutif.

- Keterlibatan Badan Legislatif dan Otoritas Lainnya Sesuai Yurisdiksi.
- Konsultan Teknologi Informasi (Konsultan TI).
- Tata kelola di tingkat kelembagaan atau organisasi (*Corporate Governance Board*).
- Pengawas dan pengendali teknis (*Technical Supervisory Board*).

Tentunya komponen tersebut harus terpenuhi guna terciptanya *E-Government* yang maksimal dan suatu lembaga tersebut. Kemudian *E-Government* sendiri merupakan suatu ilmu disiplin yang terdiri dari berbagai substansi-substansi. Hal tersebut sesuai menurut Avison and Fitzferald (dikutip dalam Wijaya dkk, 2023:8) *E-Government* mengacu pada sistem informasi yang dibangun dari sistem sosio-teknis, yang mengintegrasikan sub-sistem sosial dari berbagai disiplin non-teknik dengan sub-sistem teknis yang berasal dari teknik.

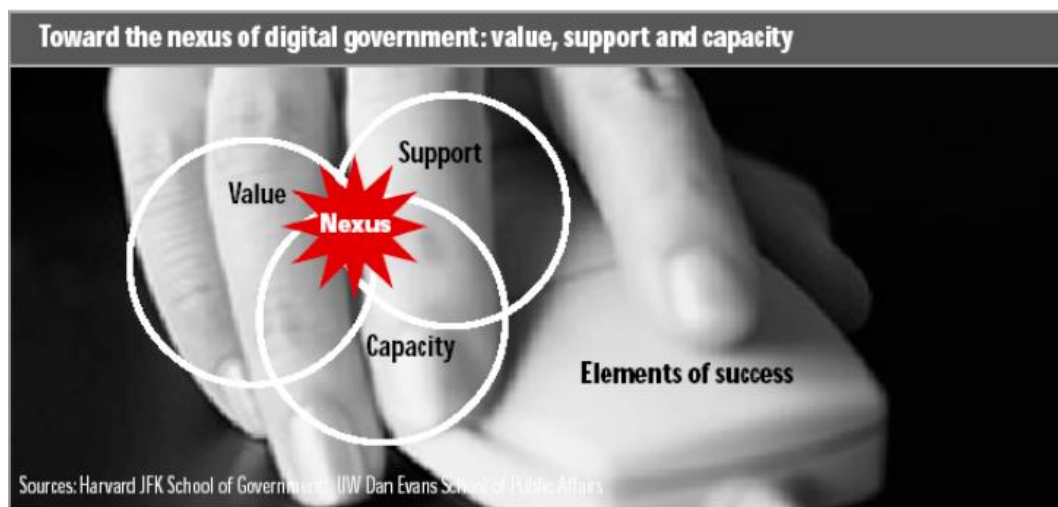
Idrus & Zakiya (dikutip dalam Wijaya, dkk, 2023:8) yaitu Pengertian *E-Government* meliputi dua aspek: pertama, pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat bantu, dan kedua, manfaat internet dalam meningkatkan efisiensi pemerintahan dan mengoptimalkan pelayanan publik bagi masyarakat.

Terdapat kesimpulan bahwa *E-Government* sendiri diciptakan sebagaimana dalam memanfaatkan teknologi, terlebih di zaman sekarang serba menggunakan internet khususnya. *E-Government* memiliki tujuan yang sangat membantu dalam menciptakan efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, dan transparansi pada lembaga pemerintah akan tetapi, *E-Government* sendiri tidak hanya pada sektor pemerintah dan dapat dimanfaatkan oleh sektor-sektor lain.

1.7.6 Elemen Sukses Pengembangan *e-Government*

Menurut hasil dari penelitian serta riset dari Harvard JFK *School of Government* (dalam Napitupulu, 2020:53) ada tiga karakteristik penting keberhasilan harus dimiliki untuk melaksanakan elemen sukses pengembangan *e-Government* di sektor publik, yaitu:

Gambar 1. 5 Elemen Sukses Pengembangan *e-Government*



Sumber: *E-Government* : Implementasi, Strategi & Inovasi

a. *Support* (Dukungan)

Pemerintah bertujuan untuk menerapkan *e-Government* secara efektif. Bagian ini mencakup indikator pendukung, khususnya:

- Adanya *Political Will*, yaitu usulan untuk pembentukan dan penerapan *e-Government* oleh pemerintah, khususnya di lingkungan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Magelang. Pengembangan dan pembangunan *e-Government* ditandai dengan adanya rencana pemanfaatan aplikasi yang komprehensif, dengan pemerintah mendistribusikan sumber daya manusia secara merata dan memfasilitasi penyebaran metode pemanfaatan aplikasi dalam layanan publik.

b. *Capacity* (Kapasitas)

Kapaitas adalah komponen di mana pemerintah dapat merealisasikan apa yang telah dirancang. Pemerintah membutuhkan tiga komponen penting., yaitu:

- Ketersediaan sumber daya manusia yang berkompeten serta memiliki kapabilitas untuk mengelola teknologi infomasi dan komunikasi sehingga berdasar dengan sesuatu yang telah direncanakan.
- Sumber daya finansial atau lebih tepatnya anggaran guna dapat menjalankan tujuan tersebut tanpa adanya hambatan.
- Infrastruktur teknologi yang mencukupi untuk menggapai *e-Government* secara maksimal.

c. *Value* (Nilai)

Pada elemen yang terakhir ini membahas tentang nilai apa yang diperoleh oleh masyarakat, seperti manfaat serta tujuan dengan adanya aplikasi ini termasuk mereka yang berkepentingan (*demand side*). Oleh sebab itu, pemerintahan perlu melihat pertimbangan apa yang menjadi prioritas dalam membangun dan mengembangkan *e-Government* untuk mencapai hasil serta manfaat yang optimal kepada masyarakat.

Elemen sukses pengembangan e-Government JFK Harvard School Government (dalam Napitupulu, 2020:53) merupakan sebuah perpaduan antara ketiga elemen terpenting di atas akan membentuk sebuah nexus atau pusat syaraf jaringan *e-Government* yang akan merupakan kunci sukses utama penjamin keberhasilan. Atau dengan kata lain, pengalaman memperlihatkan

bahwa jika elemen yang menjadi suatu fokus sebuah pemerintahan yang berusaha menerapkan konsep *e-Government* berada di luar area tersebut (dengan ketiga fenomena tersebut akan membentuk nexus) tersebut, maka kemungkinan kegagalan suatu program akan tinggi. Oleh karena itu, elemen pengembangan sukses *e-Government* menjadi teori yang relevan digunakan untuk mengoptimalkan pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi MAGESTY (*Magelang Smart City*) sehingga permasalahan-permasalahan yang ada pada aplikasi tersebut terselesaikan dan menciptakan saran-saran terbaik, kemudian menciptakan kebermanfaatan bagi masyarakat Kota Magelang.

1.7.7 Faktor Penghambat dalam Pengembangan *E-Government*

Kumoroto dalam Silvia, dkk (2023:9), masalah utama dengan aplikasi *e-Government* berkaitan dengan tantangan pembangunan. infrastruktur, kepemimpinan, dan budaya masyarakat.

- Infrastruktur

Dalam tahap pengembangan *E-Government*, infrastruktur merupakan faktor yang sangat penting, terutama aksesibilitas teknologi untuk memfasilitasi kemajuan *E-Government*. Kehadiran infrastruktur yang memadai niscaya akan memfasilitasi kemajuan *E-Government*, memastikan bahwa layanan diberikan secara optimal tanpa hambatan.

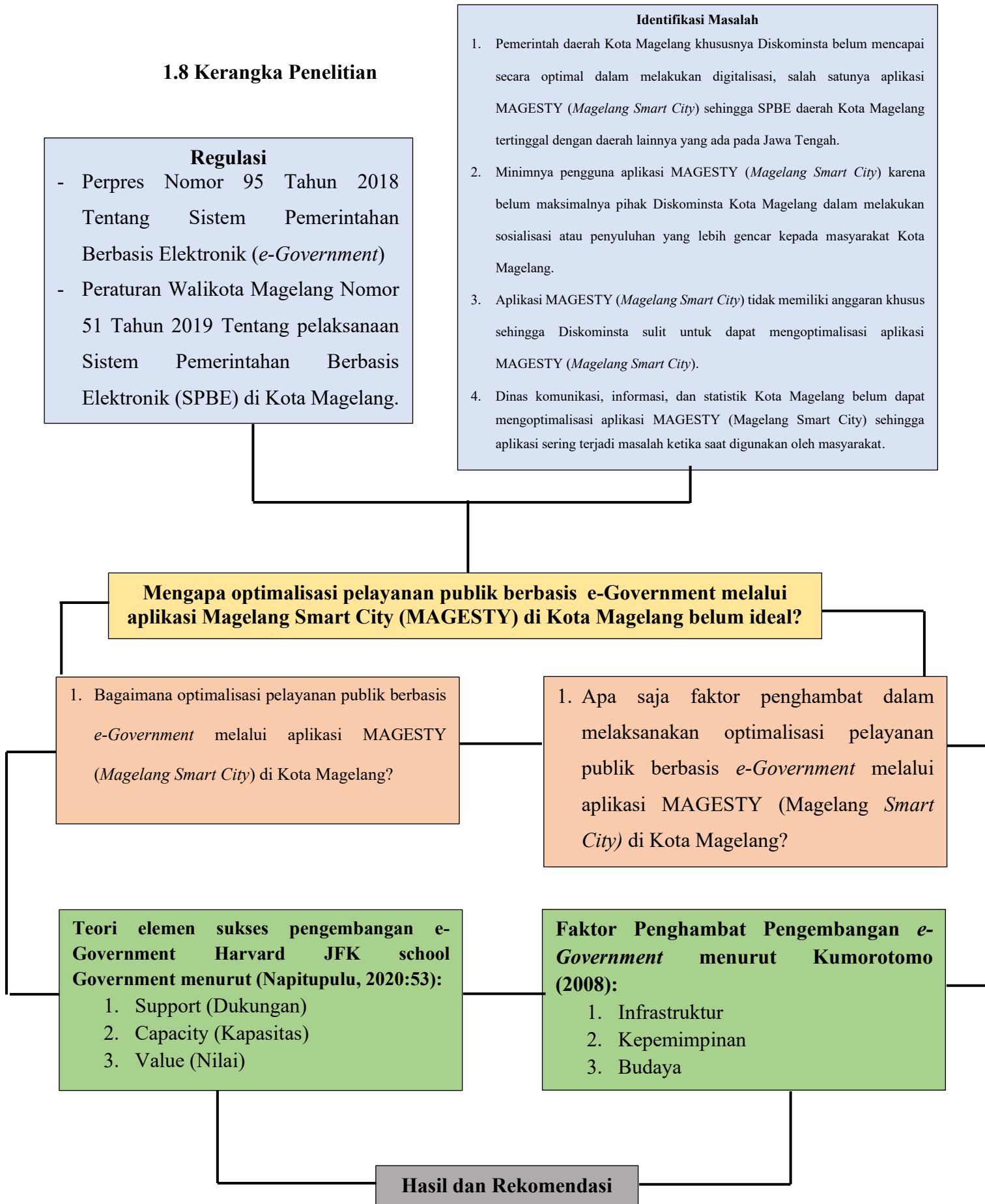
- Kepemimpinan

Pelaksanaan sistem layanan daring ini memerlukan bantuan kuat dari para pemimpin nasional, regional, dan kelembagaan untuk memastikan kepatuhan terhadap perjanjian dan peraturan terkait. Dukungan dari pemimpin yang berupa alokasi anggaran, visi misi, pembentukan peraturan sehingga dapat berkomitmen serta konsistensi dalam mengoptimisasi *E-Government*.

- Budaya

Tentu saja, transisi dari metode manual atau luring ke metode daring memerlukan komitmen kuat terhadap transformasi budaya. Pemerintah Indonesia memiliki akses yang relatif mudah terhadap teknologi, dan terdapat banyak pemimpin dengan visi untuk memajukan layanan elektronik. Meskipun demikian, masalahnya terletak pada kenyataan bahwa penerapan *E-Government* sering kali berbenturan dengan budaya masyarakat yang belum menerima modernisasi sistem elektronik. Pengaruh budaya di kalangan birokrat di lembaga pemerintah sering kali menyebabkan kurangnya pengakuan terhadap pentingnya penerapan *E-Government*.

1.8 Kerangka Penelitian



1.9 Operasional Konsep

Penelitian ini akan mengkaji optimalisasi pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi Magelang *Smart City* (MAGESTY) di Kota Magelang. Dalam penelitian ini difokuskan pada optimalisasi pelayanan publik berbasis *e-Government* pada aplikasi Magelang *Smart City* di Kota Magelang, kemudian diukur melalui indikator yang dikemukakan oleh Harvard JFK *School Government* tentang elemen sukses pengembangan *e-Government* serta Kumorotomo yang akan menjadi acuan indikator untuk menganalisa faktor penghambat dalam pengembangan *E-Government* pada organisasi Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik melalui aplikasi Magelang *Smart City* (MAGESTY) dengan indikator *Support*, *Capacity*, *Value*, Infrastruktur, Kepemimpinan, dan Budaya.

1.9.1 Elemen Sukses Pengembangan *E-Government*

1. *Support* (Dukungan)

Merupakan sebuah dukungan yang dimiliki suatu kebijakan dari berbagai pihak, seperti pemerintah, lembaga legaslatif, birokrasi, masyarakat, media, hingga pihak swasta. Dukungan ini penting untuk keberlanjutan pada aplikasi Magesty sehingga dapat berjalan secara optimal. Bentuk dukungan dapat berupa regulasi, anggaran, penyertaan politik, atau opini publik yang positif. Pada elemen support ini terdapat dua komponen yang dapat dijelaskan, sebagai berikut:

- *Political Will*

Pada *E-Government* melalui aplikasi Magelang *Smart City* perlu adanya dukungan dari berbagai pihak pemangku kebijakan atau para pemimpin untuk mengoptimalkan aplikasi Magelang *Smart City* guna menjadikan pelayanan publik yang optimal dalam aplikasi Magelang *Smart City*.

2. *Capacity* (Kapasitas)

Perlu adanya kapasitas, seperti sumber daya manusia yang perlu dilatih atau dikuasai oleh para pegawai Dinas komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang, adanya sumber daya finansial agar dapat keberlanjutan dalam pengembangan aplikasi MAGESTY (Magelang *Smart City*), dan adanya kapasitas pada infrastruktur yang memadai, seperti computer, laptop, serta software-software untuk menunjang pengembangan dan pembangunan *E-Government* pada aplikasi MAGESTY (Magelang *Smart City*) .

- *Capacity of Human Resourch* (Kapasitas Sumber Daya Manusia)

Pada komponen ini kemampuan individu atau kelompok dalam organisasi untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif, efisien, dan profesional sangat penting. Dalam mengoptimalkan pelayanan publik berbasis *E-Government* melalui aplikasi Magesty perlu sumber daya manusia yang mempunyai untuk mengembangkan aplikasi Magesty tersebut agar optimal.

- *Capacity of Finance* (Kapasitas Finansial)

Komponen ini membahas tentang pentingnya anggaran untuk melaksanakan optimalisasi aplikasi Magesty. Alokasi anggaran penting karena untuk dukungan biaya berbagai keperluan, seperti pengembangan

fitur, peningkatan keamanan sistem, pemeliharaan server, serta penyediaan sumber daya manusia yang berkompeten. Selain itu, alokasi anggaran juga penting untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat Kota Magelang terkait penggunaan aplikasi Magesty.

- *Infrastructure of Technology* (Infrastruktur Teknologi)

Infrastruktur teknologi memegang peranan krusial dalam melaksanakan optimalisasi pelayanan publik berbasis *E-Government* melalui aplikasi Magesty di Kota Magelang. Aplikasi berbasis digital seperti Magesty ini membutuhkan dukungan infrastruktur yang memumpuni, seperti jaringan internet, berkecepatan tinggi, server yang kuat, sistem penyimpanan data yang aman, dan perangkat keras yang memadai. Tanpa infrastruktur yang memumpuni, hal itu tentu akan menghambat proses optimalisasi karena performa aplikasi Magesty akan terganggu, seperti akses lambat, seringnya gangguan sistem, hingga risiko kehilangan data penting. Selain itu juga, dengan infrastruktur yang baik akan menjamin keberlangsungan pelayanan yang lancar, sehingga masyarakat menjadi lebih cepat, efisien, efektif, transparan, dan akuntabilitas.

3. *Value* (Nilai)

Pada indikator nilai adalah pemerintah Kota Magelang terutama Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik selaku pengembang dan pembangun dari aplikasi Magelang *Smart City* (MAGESTY) perlu melakukan riset atau kajian kembali tentang nilai yang didapatkan oleh masyarakat dan tentunya pegawai di

Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang. Arti nilai itu sendiri, ialah sebuah manfaat atau tujuan untuk masyarakat, akankah dapat menjadi lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabilitas dengan adanya *E-Government* melalui aplikasi Magelang *Smart City* (MAGESTY) tersebut.

Tabel 1. 4 Interview Gate

Fenomena	Gejala	Sub-Gejala	Informan					
			1	2	3	4	5	6
Bagaimana Optimalisasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui Aplikasi MAGESTY (Magelang Smart City) di Kota Magelang	Support	<i>Political Will</i>	•					
	Capacity	Sumber Daya Manusia	•					
		Sumber Daya Finansial	•					
		Infrastruktur Teknologi	•	•				
	Value	Nilai Manfaat Pada Aplikasi MAGESTY	•	•	•	•	•	•

Sumber: Diolah oleh Penulis (2025)

Keterangan Informan:

1. Kepala Bidang IT Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Magelang.
2. Pranata Ahli Komputer Bidang IT Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Magelang.
3. Masyarakat Pengguna Aplikasi MAGESTY Kota Magelang I.
4. Masyarakat Pengguna Aplikasi MAGESTY Kota Magelang II.
5. Masyarakat Pengguna Aplikasi MAGESTY Kota Magelang III.
6. Masyarakat Pengguna Aplikasi MAGESTY Kota Magelang IV

1.9.2 Faktor Penghambat Dalam Pengembangan *E-Government*

Terdapat tiga indikator penghambat dalam pengembangan *E-Government*, yaitu sebagai berikut.

1. Infrastruktur

Pada faktor ini perlu adanya infrastruktur yang menunjang dalam tahap pengembangan serta pembangunan *E-Government* melalui aplikasi Magelang *Smart City* (MAGESTY) agar optimalnya pelayanan publik tersebut. Infrastruktur yang memadai, seperti adanya penunjang Instrumen teknologi, informasi, dan komunikasi, termasuk perangkat keras dan perangkat lunak.

2. Kepemimpinan

Pada indikator atau faktor ini sangat mempengaruhi sekali terhadap pengembangan, pembangunan, dan keberlanjutan pada *E-Government* melalui aplikasi Magelang *Smart City* itu sendiri. Faktor ini pun menjadi penentu agar pelayanan publik berbasis *E-Government* optimal. Kebijakan dan kesepakatan adalah sub dari indikator kepemimpinan, yang dimana tentunya penting sekali kebijakan dan kesepatan untuk berkomitmen dalam melaksanakan aplikasi Magelang *Smart City* (MAGESTY). Serta dukungan dari pemimpin lainnya, seperti alokasi anggaran, visi dan misi, dan peraturan tentunya.

3. Budaya

Masyarakat tentunya berperan penting dalam optimalisasi pelayanan publik berbasis *E-Government* melalui aplikasi Magelang *Smart City* ini karena tentunya masyarakat perlu paham dalam menjalankan atau melaksanakan aplikasi tersebut, terlebih budaya masyarakat yang sudah terbiasa melakukan

pelayanan offline atau manual perlu adanya perubahan budaya menjadi pelayanan publik secara online. Tentunya hal tersebut, perlu adanya peran pemerintah Kota Magelang terutama Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang untuk berkomitmen dalam mensosialisasikan melalui berbagai platform, seperti website khusus, sosial media, banner pada kantor, selebaran, atau mengenalkan pada acara-acara yang disesuaikan untuk dapat lebih mengenalkan aplikasi Magelang *Smart City* (MAGESTY) ini.

Tabel 1. 5 Interview Gate

Fokus	Gejala	Sub-Gejala	Informan					
			1	2	3	4	5	6
Apa saja faktor penghambat dalam melaksanakan optimalisasi pelayanan publik berbasis <i>E-Government</i> melalui aplikasi Magelang <i>Smart City</i> di Kota Magelang?	Infrastruktur	Tidak Adanya Pembaruan Infrastruktur Dalam Menunjang Optimalisasi		•				
	Kepemimpinan	Dukungan Pimpinan Terhadap Aplikasi Magesty	•					
	Budaya	Budaya Menjadi sebuah Hambatan Terhadap Optimalisasi Pelayanan Publik	•					

Sumber: Diolah oleh Penulis (2025)

Keterangan Informan:

1. Kepala Bidang IT Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Magelang.
2. Pranata Ahli Komputer Bidang IT Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Magelang.
3. Masyarakat Pengguna Aplikasi MAGESTY Kota Magelang I.
4. Masyarakat Pengguna Aplikasi MAGESTY Kota Magelang II.
5. Masyarakat Pengguna Aplikasi MAGESTY Kota Magelang III.
6. Masyarakat Pengguna Aplikasi MAGESTY Kota Magelang IV.

1.10 Argumentasi Penelitian

Tidak dapat dipungkiri, seiring perubahan dari tahun ke tahun perkembangan teknologi semakin pesat tentunya oleh karena itu, sudah seharusnya teknologi dapat dimanfaatkan secara tepat dan akurat oleh birokrasi publik maupun para *stakeholder* dalam memberikan pelayanan publik secara optimal dan maksimal kepada masyarakat sehingga tercipta efisien dan efektif. Salah satunya agar pelayanan melalui *e-Government* berjalan baik adalah dengan adanya optimalisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik agar masyarakat publik merasa lebih puas dan memberikan efek positif kepada pemerintah. Tentunya, dengan melakukan optimalisasi pelayanan publik berbasis *e-Government* ini dapat memastikan bahwa sumber daya tidak terbuang secara sia-sia sehingga tercipta efisiensi. Maksudnya adalah alokasi anggaran tidak terbuang secara sia-sia dan lebih akurat terhadap penggunaan anggaran tersebut. Dalam menciptakan optimalisasi tersebut tentunya perlu investasi pada aplikasi Magelang *Smart City* tersebut agar output yang dihasilkan dapat memenuhi unsur-unsur dari

kebutuhan masyarakat. Selain itu, dengan melakukan optimalisasi pelayanan publik berbasis *e-Government* akan mendukung pembangunan yang berkelanjutan, meningkatkan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, serta akan menciptakan citra yang positif. Maka dari itu, penting sekali melakukan suatu proses optimalisasi pelayanan publik berbasis *E-Government* tersebut.

Penelitian ini didasari rasa dari keingintahuan yang tinggi peneliti mengenai optimalisasi pelayanan publik berbasis *E-Government* melalui aplikasi Magelang *Smart City* di Kota Magelang. Peneliti akan melakukan suatu penelitian mengenai optimalisasi pelayanan publik berbasis *E-Government* dengan menggunakan elemen-elemen yang berperan dalam optimalisasi pelayanan publik yang berdasarkan sistem *E-Government*. Tujuan tersebut sama seperti yang dikemukakan oleh S. Rao, John Wiley, dan Sons (2009) yakni meningkatkan efektivitas dan efisiensi yang dapat berbentuk maksimasi atau minimasi yang disesuaikan dengan aktivitas yang berkaitan dengan pelayanan publik kepada masyarakat.

Aplikasi Magelang *Smart City* merupakan suatu inovasi yang dikemukakan oleh pemerintah Kota Magelang, tepatnya Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang. Aplikasi ini dijalankan pada saat Covid-19 datang pada Indonesia sekitar Tahun 2020, dapat diartikan bahwa aplikasi ini baru berjalan kurang lebih sekitar 4 Tahun lamanya. Dalam keberjalan tersebut tentunya tidak dapat dipungkiri pasti terjadi masalah-masalah pada aplikasi tersebut, seperti gangguan dalam aplikasi, sulitnya login pada aplikasi, belum di-updatenya aplikasi pada ponsel terbaru. Perlu adanya inovasi ulang serta upgrade pada aplikasi tersebut

sehingga fitur-fitur pada aplikasi Magelang *Smart City* dapat digunakan dengan optimal kepada masyarakat, kemudian terciptalah efisien dan efektif.

Melihat kondisi adanya suatu inovasi aplikasi Magelang *Smart City*, peneliti sangat tertarik dan perlu proses penelitian lebih lanjut agar dapat dapat memberikan masukan atau rekomendasi dan pengetahuan yang didapat dalam menjalani akademik demi kebaikan dalam kemajuan aplikasi Magelang *Smart City* (MAGESTY) ini. Oleh karena itu, peneliti mengambil teori elemen sukses pengembangan *e-Government* dari Harvard JFK School Government untuk mengidentifikasi komponen-komponen keberhasilan dalam pengembangan *E-Government*. Serta teori yang dikemukakan oleh kumorotomo tentang faktor penghambat dalam pembangunan *r-Government*, tentunya teori tersebut digunakan untuk mengoptimalisasi pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi Magelang *Smart City* tersebut.

1.11 Metode Penelitian

1.11.1 Tipe Penelitian

Tipe Penelitian merupakan suatu rencana Berfungsi untuk memenuhi tujuan penelitian yang ditetapkan dan bertindak sebagai kerangka kerja bagi peneliti selama proses studi. (N. Aziza, 2023). Sedangkan menurut Zuchri, A (2021), desain penelitian merupakan suatu rencana terkait dengan cara melakukan proses penelitian, sehingga desain penelitian menjadi aspek yang signifikan dalam jalannya proses penelitian. Desain penelitian menjadi suatu keharusan dalam penelitian karena berperan sebagai panduan dalam seluruh proses penelitian, mulai

dari menentukan *data instruments*, *research subjects*, *data acquisition*, *data analysis*, and *data verification*.

Menurut Sugiyono dalam Zaini Miftach (2018), kualitatif, sesuai dengan pandangan filosofis post-positivis bertujuan untuk mengkaji fenomena alamiah tanpa menggunakan eksperimen sebagai metode utama. Peneliti menjadi instrumen utama dalam mengumpulkan data, pengambilan sampel dilakukan secara sengaja dan bertahap; metode pengumpulan data menggunakan triangulasi; analisis data bersifat induktif atau kualitatif; dan fokusnya adalah pada perolehan makna daripada menggeneralisasi hasil studi..Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Abdussamad (2021), penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk verbal atau lisan yang meliputi perkataan dan tindakan yang diamati. Sedangkan menurut Kirk dan Miller, seperti yang dijelaskan dalam Abdussamad (2021), penelitian kualitatif merupakan metodologi yang lazim dalam ilmu sosial yang bergantung pada pengamatan individu dan lingkungannya. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif yang mencakup pengumpulan data, informasi, tanggapan, konsep, penjelasan, dan kesimpulan untuk meneliti suatu topik.

Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif, di mana penelitian kualitatif difokuskan pada upaya mengungkap signifikansi fakta atau isu yang diidentifikasi oleh peneliti, yang didukung oleh bukti yang diperoleh. Nazir (2014) menjelaskan bahwa metode penelitian deskriptif bertujuan untuk menemukan fakta dengan menafsirkan data secara tepat. Metode deskriptif digunakan untuk

mengidentifikasi isu dan kemudian menarik kesimpulan berdasarkan data yang dikumpulkan sebagai fakta dan detail.

Atas dasar penjelasan tersebut maka penelitian yang membahas mengenai Optimalisasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Melalui Aplikasi Magelang *Smart City* oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang dilaksanakan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif. Hal ini dilaksanakan untuk mendeskripsikan serta menerangkan secara tepat fakta yang telah terjadi secara sistematis, aktual, dan akurat sesuai dengan informasi yang ada di lapangan melalui data dalam berbagai bentuk, seperti tulisan, gambar, statistik, serta diagram.

1.11.2 Lokus dan Fokus Penelitian

Lokasi penelitian merupakan seleksi atau pemilihan tempat di mana penelitian akan dijalankan, sejalan dengan judul yang telah ditetapkan oleh peneliti. Atas dasar itu, peneliti mengambil lokus pada Dinas komunikasi, informasi, dan statistik Kota Magelang. Latar belakang yang ditulis peneliti mempunyai lokus tersebut karena aplikasi Magesty dibawah naungan Dinas komunikasi, informasi, dan statistik Kota Magelang. Sedangkan fokus merupakan topik yang harus ada dan dibahas dalam isi penelitian. Dalam penelitian yang ditulis ini memiliki fokus yang telah dipilih yaitu Optimalisasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Melalui Aplikasi Magelang *Smart City* (MAGESTY) di Kota Magelang guna menjadi sebuah acuan bagi pemerintah daerah lain agar dapat berhasil menciptakan

pelayanan publik berbasis *E-Government* yang optimal pada aplikasi Magelang *Smart City* (MAGESTY)

1.11.3 Subjek Penelitian

Konsep subjek penelitian berkaitan dengan siapa dan apa yang menjadi fokus penelitian. Dalam penelitian ilmiah, subjek penelitian memiliki peran sentral karena data tentang masalah, kesenjangan, dan fenomena yang diteliti berasal dari mereka. Subjek penelitian adalah pihak yang memberikan informasi mendalam tentang topik yang diteliti. Mereka juga disebut sebagai informan, yaitu pihak yang memahami dan mengetahui situasi serta kondisi di lokasi penelitian. Pemilihan informan dilakukan berdasarkan kesesuaian dan pemahaman mereka terhadap fokus permasalahan penelitian.

Dalam melakukan penelitian ini, pemilihan informan menggunakan teknik *purposive* atau pemilihan informan terpilih. Teknik *purposive* adalah metode yang digunakan untuk memilih informan secara khusus berdasarkan kriteria yang sesuai dengan tujuan penelitian. Hal itu sesuai dengan yang dikatakan oleh Sugiyono (2016:300), penentuan informan yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah *purposive sampling*. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk menentukan informan yang paling relevan dan sesuai dengan fokus penelitian. Relevan memiliki arti pemilihan individu atau sumber data yang dianggap memiliki pengetahuan yang relevan dengan tujuan penelitian. Dengan informan utama, tentunya Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang dalam Optimalisasi Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Melalui Aplikasi Magelang *Smart City*. Beberapa informan yang menjadi target dalam mengambil informasi, yaitu:

1. Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Magelang.
2. Penanggung Jawab Aplikasi Magelang *Smart City* atau staff operator aplikasi Magelang *Smart City*.
3. Masyarakat Kota Magelang yang menggunakan aplikasi Magelang *Smart City*.

1.11.4 Jenis Data

Dalam penelitian kualitatif yang dilakukan di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Magelang dengan memanfaatkan program Magelang *Smart City*, peneliti menggunakan dua jenis data:

1. Informasi Terdokumentasi, Data yang digunakan oleh peneliti berkaitan dengan program Magelang *Smart City*.
2. Data Visual, Data gambar mengacu pada informasi yang disajikan dalam bentuk gambar, seperti materi fotografi yang relevan dengan penekanan penelitian.

Penelitian kualitatif ini memadukan kedua jenis data tersebut untuk menghasilkan informasi yang relevan dan nyata, sehingga memudahkan proses penelitian bagi para akademisi.

1.11.5 Sumber Data

Data yang didapatkan dari Data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari sumbernya, sedangkan data sekunder adalah informasi tambahan yang berasal dari pihak kedua atau ketiga (Sugiyono, 2013). Data primer dan data sekunder yang diperoleh dari penelitian ini, yaitu:

1. Data Primer

Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara berupa tanggapan atas pertanyaan yang diajukan kepada informan mengenai fungsi fasilitator ahli dan faktor pendukung yang memengaruhi pelaksanaan peran tersebut. Lebih jauh, data primer diperoleh dari temuan pengamatan langsung penulis di lapangan, yang dapat dibuktikan dengan dokumentasi foto atau video.

2. Data Sekunder

Media daring, jurnal ilmiah, dokumen peraturan resmi, data BPS, situs web pemerintah Kota Magelang, Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik, dan data aplikasi Magelang *Smart City* merupakan sumber sekunder dalam penelitian ini.

1.11.6 Teknik Pengumpulan Data

Strategi pengumpulan data merupakan prosedur metodelis dalam penelitian, karena peneliti ingin mengumpulkan data (Sugiyono, 2014). Peneliti tidak akan memperoleh data yang sesuai dengan standar yang ditetapkan tanpa memahami metodologi pengumpulan data. Penelitian kualitatif menggunakan teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dokumentasi, dan telaah pustaka.

1. Wawancara

Menurut Zuchri, A (2021) wawancara adalah bentuk komunikasi verbal yang sejenis dengan percakapan dan bertujuan untuk mendapatkan informasi. Wawancara juga dapat diartikan sebagai suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab antara peneliti

dengan objek penelitian yang ditentukan. Tujuan dari metode wawancara adalah untuk mengetahui pemikiran seseorang tentang pandangannya terhadap dunia, yaitu hal-hal yang penting untuk diketahui melalui observasi (Abudssamad, 2021). Pengumpulan data dengan metode wawancara dilakukan dengan memberikan pertanyaan kepada informan terkait dengan optimalisasi pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi Magelang Smart City (MAGESTY).

Observasi menurut Zuchri, A (2021) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan disengaja melalui pengamatan dan pencatatan terhadap fenomena yang diteliti. Dari sebuah proses observasi atau pengamatan peneliti dapat bekerja dengan berdasarkan data yang didapatkan berupa fakta tentang keadaan sebenarnya. Peneliti melakukan observasi dengan mengamati Kepala Bidang IT & Staf IT Dinas Komunikasi, informatika, dan statistic Kota Magelang.

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah terjadi atau berlalu (Abdussamad, 2021). Dokumentasi dapat berupa foto, gambar, tulisan, atau karya monumental seseorang. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data dengan mendokumentasikan atau menyalin informasi yang sudah ada sebelumnya. Peneliti dapat menggunakan pendekatan dokumentasi untuk mencari informasi dalam bentuk data atau makalah yang relevan dengan topik penelitian mereka. Dokumentasi penelitian penelitian

ini meliputi foto-foto yang diambil selama wawancara dan pengamatan lapangan, dengan jurnal ilmiah yang relevan dengan topik tersebut.

3. Studi Kepustakaan

Metodologi pengumpulan data studi literatur melibatkan pemeriksaan referensi, peraturan perundang-undangan, dan publikasi.

1.11.7 Analisis dan Interpretasi Data

Menurut Miles dan Huberman (2014:10) kegiatan dalam menganalisis data kualitatif dilakukan dengan cara interaktif dan berlangsung secara berkelanjutan guna mendapatkan data yang final. Proses dalam analisis data, sebagai berikut:

a. Kondensasi Data

Kondensasi data adalah Teknik filtering atau Teknik menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, abstraksi dan transformasi data yang didapatkan pada transkrip serta catatan penelitian. Hal itu digunakan karena semakin Panjang jangka waktu penelitian, maka akan semakin banyak data yang didapat pula. Oleh karena itu, perlu adanya penyeleksian data agar lebih terperinci dan jelas.

b. Penyajian Data

Dalam metode kualitatif sendiri, banyak sekali penyajian yang daapt dilakukan, seperti ringkasan uraian, penggambaran hubungan antar kategori, bagan, dan metode yang serupa. Bentuk pada penelitian kualitatif ini umumnya berbentuk teks naratif. Pada penelitian ini, data akan disampaikan secara narasi serta didukung dengan adanya table dan gambar.

Terdapat kesimpulannya yang bisa diambil, yaitu penelitian kualitatif adalah suatu temuan baru yang belum dapat teridentifikasi sebelumnya. Hal itu, biasanya temuan tersebut berupa deskripsi atau penjelasan mengenai suatu objek yang sebelumnya tidak jelas atau samar, sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut agar informasi lebih jelas dan terperinci.

1.11.8 Kualitas Data

Dalam data yang diperoleh penelitian ini harus memastikan keakuratannya dan keabsahan data yang didapatkan, sehingga diperlukan pemilihan metode yang sesuai dengan penelitian ini untuk memastikan validitas dari data yang diperoleh. Triangulasi merupakan metode yang diambil untuk penelitian ini, triangulasi bertujuan untuk memeriksa kredibilitas yang dapat dilakukan dengan berbagai cara (Sugiyono, 2019:273). Triangulasi dapat dibagi menjadi beberapa bagian, diantaranya yaitu:

1. Triangulasi Sumber:

Triangulasi sumber mempunyai tujuan untuk digunakan dalam menguji kredibilitas data dengan memverifikasi data dari berbagai sumber yang diperoleh. Data yang diperoleh tidak dianalisis dengan cara umum, seperti dalam penelitian kuantitatif akan tetapi, diuraikan dan dikategorikan berdasarkan kesamaan, perbedaan, atau karakteristik yang unik dari berbagai sumber. Data yang telah dianalisis kemudian disetujui kembali melalui proses *member check* dengan sumber terkait.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik dilakukan dengan menguji kredibilitas data dari sumber yang sama melalui berbagai cara pengumpulan data. Hasil Teknik-teknik tersebut melihat adanya perbedaan, penulis akan melakukan sebuah analisis dan diskusi lebih lanjut untuk menentukan data mana yang lebih valid. Perbedaan dalam hasil Teknik pengumpulan data dapat terjadi karena adanya sudut pandang yang berbeda.

Dalam memastikan validitas dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan metode triangulasi sumber dan triangulasi Teknik untuk memverifikasi data dengan menganalisis dari berbagai sumber data penelitian yang tidak hanya berfokus pada satu informan akan tetapi, juga dari berbagai hasil wawancara dengan informan-informan, serta membandingkannya dengan metode lain, seperti observasi dan dokumentasi, guna memperoleh gambaran yang lebih akurat dan mengurangi bias atau abu-abu dalam interpretasi data.