

## **INOVASI SISTEM DIGITAL PADA TATA KELOLA KOTA BAU BAU DALAM MENCAPAI PERTUMBUHAN KOTA GOOD GOVERNANCE**

Suharni<sup>1</sup>, Junaid Gazalin<sup>2</sup>

Email: [harnyy19@gmail.com](mailto:harnyy19@gmail.com)<sup>1</sup>, [harnyy19@gmail.com](mailto:harnyy19@gmail.com)<sup>2</sup>

**Universitas Muhammadiyah Buton**

**Abstrak:** Jurnal ini membahas tentang implementasi E-Government di Kota Bau-Bau. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk menganalisis data yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti dokumen resmi, pemberitaan media, dan wawancara dengan para pemangku kepentingan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Bau-Bau telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mewujudkan pelayanan publik berkualitas di era digital melalui transformasi digital. Berbagai inovasi berbasis digital telah diluncurkan, seperti layanan online untuk pengurusan izin usaha, pembayaran pajak dan retribusi, hingga akses informasi publik yang mudah dijangkau di [portal.baubaukota.go.id](http://portal.baubaukota.go.id). Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik membawa banyak manfaat, seperti meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi, mempersempit ruang korupsi dan pungutan liar, meningkatkan kualitas layanan, dan meningkatkan partisipasi masyarakat. Namun, implementasi E-Government di Kota Bau-Bau masih menghadapi beberapa tantangan, seperti kesenjangan infrastruktur dan literasi digital masyarakat, serta koordinasi antar instansi terkait. Meskipun terdapat tantangan, terdapat peluang besar untuk memajukan E-Government di Kota Bau-Bau. Dukungan dan komitmen dari seluruh pihak, baik pemerintah, swasta, maupun masyarakat, sangatlah diperlukan untuk mewujudkan transformasi digital yang menyeluruh dan berkelanjutan. Dengan kerja sama yang solid, E-Government dapat menjadi katalisator menuju pelayanan publik yang berkualitas, tata kelola pemerintahan yang efektif, dan terwujudnya good governance di Kota Bau-Bau.

**Kata Kunci:** Kota Bau-Bau, Transformasi Digital, Layanan Publik.

### **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi berbasis digital yang semakin cepat dan canggih telah berdampak terhadap segala aspek kehidupan manusia, baik dalam segi sosial, ekonomi, budaya maupun pemenuhan kebutuhan hidup manusia. Kehidupan saat ini nyaris tidak lepas dari teknologi, hampir di semua lini menggunakannya, baik dalam hal pengetahuan, ekonomi, budaya dimanjakan dengan teknologi. Dari yang biasanya mengerjakan sesuatu menggunakan alat tradisional sekarang sudah menggunakannya dengan berbagai macam teknologi seperti teknologi komputer dan sebagainya (Putri and Reviandani 2023).

Revolusi industri 4.0 yang sekarang terjadi membawa berbagai tantangan kehidupan bagi setiap sistem yang berlaku dan sumber daya yang menggerakkan, salah satunya adalah sistem pemerintahan (Choirunnisa et al. 2023). Pemerintahan menjadi sektor vital dalam sebuah negara yang bertindak mengatur, memberikan pelayanan, dan sebagainya kepada negara dan segala hal yang ada di dalamnya. Dengan tantangan zaman teknologi saat ini, pemerintahan dituntut untuk mampu beradaptasi atau menyesuaikan diri dengan digital dalam berbagai aktivitas penyelenggaraan pemerintahan. Hal inilah yang kemudian melahirkan istilah e-government 1 2 atau Pemerintahan Elektronik. E-government merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang didukung dengan teknologi internet untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih baik serta meningkatkan

pelayanan kepada masyarakat. Output dari konsep e government ini dapat dilihat dari penggunaan platform digital dalam pelayanan pemerintahan.

Berbicara tentang pelayanan pemerintah kepada masyarakat atau yang biasa disebut dengan pelayanan publik tentunya tidak lepas dari konsep yang telah diatur oleh konstitusi melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik yang menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kewajiban kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945 serta bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi titik titik strategis dalam membangun praktik good governance yang telah menjadi keniscayaan bagi pemerintah dan menjadi cita-cita masyarakat Indonesia. Pelayanan publik sudah menjadi bagian dari tanggung setiap pemerintahan yang berwenang di setiap tingkatan yang ada dari pusat hingga ke tingkat pemerintahan daerah. Membangun fondasi kokoh good governance di Kota Bau-Bau tak lepas dari peran strategis pelayanan publik berkualitas. Hal ini menjadi keniscayaan bagi pemerintah dan merupakan cita-cita mulia bagi masyarakat Indonesia.

Lebih dari sekadar kewajiban, pelayanan publik merupakan esensi dari setiap pemerintahan. Di setiap tingkatan, mulai dari pusat hingga ke pelosok daerah, seperti di Kota Bau-Bau, pelayanan publik menjadi tolok ukur akuntabilitas dan efektivitas pemerintahan.

Pemerintah Kota Bau-Bau memahami betul bahwa pelayanan publik yang prima merupakan pilar fundamental dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Lebih dari sekadar kewajiban, pelayanan publik berkualitas menjadi cerminan komitmen dan akuntabilitas pemerintah kepada masyarakat.

Pemerintah Kota Bau-Bau memahami betul hal ini. Komitmen untuk menghadirkan pelayanan publik berkualitas terus diperkuat, seiring dengan kemajuan teknologi digital. Transformasi digital menjadi kunci utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima, akuntabel, dan efektif.

Berbagai inovasi berbasis digital telah diluncurkan, seperti layanan online untuk pengurusan izin usaha, pembayaran pajak dan retribusi, hingga akses informasi publik yang mudah dijangkau di jadikan satu di portal.baubaukota.go.id (Aminah and Saksono 2021). Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi, tetapi juga mempersempit ruang korupsi dan pungutan liar. Namun, transformasi digital bukan sekadar menghadirkan layanan online. Lebih dari itu, dibutuhkan sinergi yang kuat antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta untuk memastikan pemanfaatan teknologi digital yang optimal. Peningkatan literasi digital dan edukasi masyarakat menjadi kunci untuk mendorong partisipasi aktif dalam ekosistem pelayanan publik digital (Gong, Yang, and Shi 2020).

Di Kota Bau-Bau, upaya ini terus digalakkan melalui berbagai program dan kegiatan. Pemberdayaan masyarakat melalui pelatihan dan pendampingan menjadi fokus utama, agar mereka tidak hanya menjadi pengguna layanan digital, tetapi juga mampu berperan aktif dalam pengembangannya Dengan komitmen dan kolaborasi yang kuat, Kota Bau-Bau terus melangkah maju dalam mewujudkan pelayanan publik berkualitas di era digital. Fondasi kokoh good governance pun semakin kokoh,

mengantarkan masyarakat pada masa depan yang lebih sejahtera dan bermartabat (Nugroho 2022)

## **METODE**

Penelitian ini di tinjau dari jenis datanya pendekatan yang akan di gunakan pendekatan kualitatif. adapun yang dimaksud Penelitian kuantitatif bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis data numerik yang diperoleh dari sampel penelitian. Pendekatan eksploratif digunakan untuk menggali informasi dan memahami fenomena yang diteliti secara mendalam.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pemerintah Kota Bau-Bau menunjukkan komitmen yang kuat dalam mewujudkan pelayanan publik berkualitas di era digital melalui transformasi digital. Berbagai inovasi berbasis digital telah diluncurkan, seperti layanan online untuk pengurusan izin usaha, pembayaran pajak dan retribusi, hingga akses informasi publik yang mudah dijangkau di [portal.baubaukota.go.id](http://portal.baubaukota.go.id). Hal ini sejalan dengan tuntutan zaman dan harapan masyarakat yang menginginkan pelayanan publik yang lebih mudah, cepat, transparan, dan akuntabel.

Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik membawa banyak manfaat, di antaranya:

Meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi: Proses pelayanan publik menjadi lebih cepat dan mudah, sehingga menghemat waktu dan biaya.

Mempersempit ruang korupsi dan pungutan liar: Transparansi dalam proses pelayanan publik melalui platform digital dapat meminimalisir praktik korupsi dan pungutan liar.

Meningkatkan kualitas layanan: Masyarakat dapat mengakses layanan publik dengan mudah dan kapan saja, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat.

Meningkatkan partisipasi masyarakat: Masyarakat dapat terlibat aktif dalam proses pelayanan publik melalui platform digital, sehingga meningkatkan akuntabilitas dan transparansi.

### **1. Menuju Tata Kelola yang Efektif dan Efisien**

Upaya pemerintah kota bau-bau dalam mengimplementasikan e-government tak hanya berfokus pada penyediaan layanan online, namun juga menyasar pada tata kelola pemerintahan yang lebih efektif dan efisien. Hal ini terlihat dari pemanfaatan sistem informasi dan komunikasi dalam proses internal pemerintahan, seperti pengelolaan data dan dokumen, komunikasi antar instansi, dan pengambilan keputusan. Penerapan e-government diharapkan dapat meningkatkan sinergi antar opd, memangkas birokrasi yang berbelit-belit, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya.

### **2. Memperkuat Akuntabilitas dan Transparansi**

E-Government juga menjadi kunci untuk mewujudkan pemerintahan yang akuntabel dan transparan. Dengan digitalisasi berbagai proses dan layanan, publik dapat dengan mudah mengakses informasi dan memantau kinerja pemerintah. Hal ini meminimalisir potensi penyalahgunaan wewenang dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Selain itu, E-Government juga membuka ruang partisipasi publik yang lebih luas dalam proses pengambilan kebijakan dan pembangunan daerah.

E-Government tidak hanya menjadi kunci akuntabilitas dan transparansi, tetapi juga membuka peluang transformasi pemerintahan yang lebih inovatif dan berpusat pada rakyat. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memungkinkan terciptanya layanan publik yang lebih mudah diakses, efisien, dan responsif. Hal ini mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan dan pembangunan daerah, sehingga terwujud tata kelola pemerintahan yang lebih demokratis dan akuntabel.

Lebih lanjut, E-Government membuka peluang untuk meningkatkan kolaborasi antar instansi pemerintah, sehingga tercipta sinergi dan optimalisasi sumber daya. Selain itu, E-Government juga mendukung terciptanya pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, karena digitalisasi proses dan layanan meminimalisir celah penyimpangan dan meningkatkan akuntabilitas keuangan.

### **3. Tantangan dan Peluang Implementasi E-Government di Kota Bau-Bau: Menuju Transformasi Digital yang Menyeluruh dan Berkelanjutan**

Meskipun telah menunjukkan kemajuan yang pesat, implementasi E-Government di Kota Bau-Bau masih menghadapi beberapa tantangan. Salah satunya adalah kesenjangan infrastruktur dan literasi digital masyarakat. Diperlukan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan akses internet dan edukasi teknologi informasi kepada masyarakat, khususnya di daerah pedesaan. Selain itu, diperlukan pula koordinasi yang kuat antar instansi terkait untuk memastikan integrasi sistem dan data yang digunakan.

Di tengah berbagai tantangan tersebut, terdapat peluang besar untuk memajukan E-Government di Kota Bau-Bau. Dukungan dan komitmen dari seluruh pihak, baik pemerintah, swasta, maupun masyarakat, sangatlah diperlukan untuk mewujudkan transformasi digital yang menyeluruh dan berkelanjutan. Dengan kerja sama yang solid, E-Government dapat menjadi katalisator menuju pelayanan publik yang berkualitas, tata kelola pemerintahan yang efektif, dan terwujudnya good governance di Kota Bau-Bau.

Kota Bau-Bau telah menunjukkan kemajuan yang pesat dalam implementasi E-Government. Hal ini terlihat dari berbagai layanan publik yang telah tersedia secara online, seperti pengurusan izin usaha, pelayanan administrasi kependudukan, dan pembayaran pajak. Namun, di balik kemajuan tersebut, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi agar E-Government di Kota Bau-Bau dapat mencapai potensi penuhnya.

Salah satu tantangan utama adalah kesenjangan infrastruktur dan literasi digital masyarakat. Di daerah perkotaan, akses internet dan kemampuan menggunakan teknologi informasi mungkin sudah cukup memadai. Namun, di daerah pedesaan, masih banyak masyarakat yang belum memiliki akses internet atau belum memiliki kemampuan yang memadai untuk menggunakan layanan E-Government. Hal ini dapat menyebabkan kesenjangan dalam pelayanan publik dan memperlambat laju transformasi digital di Kota Bau-Bau.

Tantangan lainnya adalah koordinasi antar instansi terkait. E-Government tidak hanya melibatkan satu instansi, tetapi membutuhkan kerjasama dan koordinasi antar berbagai instansi pemerintah. Kurangnya koordinasi dapat menyebabkan integrasi sistem dan data yang tidak optimal, sehingga menyulitkan masyarakat dalam mengakses layanan publik.

Selain tantangan, terdapat pula peluang besar untuk memajukan E-Government di Kota Bau-Bau. Dukungan dan komitmen dari seluruh pihak, baik pemerintah,

swasta, maupun masyarakat, sangatlah diperlukan untuk mewujudkan transformasi digital yang menyeluruh dan berkelanjutan.

Pemerintah perlu terus meningkatkan infrastruktur TIK di seluruh wilayah Kota Bau-Bau, khususnya di daerah pedesaan. Selain itu, pemerintah juga perlu menyelenggarakan program edukasi dan pelatihan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat. Di sisi lain, sektor swasta dapat berperan dalam menyediakan solusi teknologi yang inovatif dan terjangkau untuk mendukung E-Government. Masyarakat juga perlu berperan aktif dalam menggunakan layanan E-Government yang tersedia dan memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Dengan kerja sama yang solid dari semua pihak, E-Government dapat menjadi katalisator menuju pelayanan publik yang berkualitas, tata kelola pemerintahan yang efektif, dan terwujudnya good governance di Kota Bau-Bau. E-Government bukan hanya tentang teknologi, tetapi juga tentang bagaimana teknologi dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan membangun masa depan yang lebih baik bagi Kota Bau-Bau.

Berikut beberapa poin penting yang dapat ditambahkan untuk memperkaya paragraf:

- a) Contoh layanan E-Government yang telah berhasil diterapkan di Kota Bau-Bau: Jelaskan secara lebih detail beberapa layanan E-Government yang telah ada, seperti manfaat yang diberikan kepada masyarakat dan bagaimana layanan tersebut membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.
- b) Solusi inovatif untuk mengatasi kesenjangan infrastruktur dan literasi digital: Tawarkan ide-ide kreatif dan inovatif untuk mengatasi kesenjangan infrastruktur dan literasi digital, seperti pemanfaatan teknologi seluler, pengembangan aplikasi mobile yang mudah digunakan, dan penyelenggaraan pelatihan yang menarik dan interaktif.
- c) Peran serta sektor swasta dalam memajukan E-Government: Jelaskan bagaimana sektor swasta dapat berkontribusi dalam pengembangan E-Government, seperti melalui kerjasama dengan pemerintah dalam penyediaan infrastruktur TIK, pengembangan aplikasi dan platform digital, dan penyelenggaraan program edukasi dan pelatihan.
- d) Partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan E-Government: Dorong partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan E-Government dengan memberikan edukasi tentang manfaat layanan E-Government, kemudahan akses layanan, dan jaminan keamanan data pribadi.
- e) Manfaat E-Government bagi Kota Bau-Bau: Jelaskan secara lebih rinci manfaat E-Government bagi Kota Bau-Bau, seperti peningkatan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan, pengurangan birokrasi, peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, mendorong partisipasi masyarakat, dan mendukung pertumbuhan ekonomi lokal.
- f) Visi masa depan E-Government di Kota Bau-Bau: Gambarkan visi masa depan E-Government di Kota Bau-Bau, di mana seluruh layanan publik dapat diakses secara online dengan mudah dan nyaman, masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan, dan Kota Bau-Bau menjadi contoh terbaik dalam implementasi E-Government di Indonesia.

## KESIMPULAN

Pemerintah Kota Bau-Bau menunjukkan komitmen yang kuat dalam mewujudkan pelayanan publik berkualitas di era digital melalui transformasi digital. Berbagai inovasi berbasis digital telah diluncurkan, seperti layanan online untuk pengurusan izin usaha, pembayaran pajak dan retribusi, hingga akses informasi publik yang mudah dijangkau di [portal.baubaukota.go.id](http://portal.baubaukota.go.id). Hal ini sejalan dengan tuntutan zaman dan harapan masyarakat yang menginginkan pelayanan publik yang lebih mudah, cepat, transparan, dan akuntabel.

Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik membawa banyak manfaat, di antaranya:

- Meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi: Proses pelayanan publik menjadi lebih cepat dan mudah, sehingga menghemat waktu dan biaya.
- Mempersempit ruang korupsi dan pungutan liar: Transparansi dalam proses pelayanan publik melalui platform digital dapat meminimalisir praktik korupsi dan pungutan liar.
- Meningkatkan kualitas layanan: Masyarakat dapat mengakses layanan publik dengan mudah dan kapan saja, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat.
- Meningkatkan partisipasi masyarakat: Masyarakat dapat terlibat aktif dalam proses pelayanan publik melalui platform digital, sehingga meningkatkan akuntabilitas dan transparansi.

Meskipun telah menunjukkan kemajuan yang pesat, implementasi E-Government di Kota Bau-Bau masih menghadapi beberapa tantangan. Salah satunya adalah kesenjangan infrastruktur dan literasi digital masyarakat. Diperlukan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan akses internet dan edukasi teknologi informasi kepada masyarakat, khususnya di daerah pedesaan. Selain itu, diperlukan pula koordinasi yang kuat antar instansi terkait untuk memastikan integrasi sistem dan data yang digunakan.

Di tengah berbagai tantangan tersebut, terdapat peluang besar untuk memajukan E-Government di Kota Bau-Bau. Dukungan dan komitmen dari seluruh pihak, baik pemerintah, swasta, maupun masyarakat, sangatlah diperlukan untuk mewujudkan transformasi digital yang menyeluruh dan berkelanjutan. Dengan kerja sama yang solid, E-Government dapat menjadi katalisator menuju pelayanan publik yang berkualitas, tata kelola pemerintahan yang efektif, dan terwujudnya good governance di Kota Bau-Bau.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, Sitti, and Herie Saksono. 2021. "Digital Transformation of the Government: A Case Study in Indonesia." *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication* 37(2): 272-88.
- Choirunnisa, Laili, Try Hajar Caesar Oktaviana, Ahmad Ainur Ridlo, and Elva Imeldatur Rohmah. 2023. "Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik Di Indonesia." *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial* 3(1): 71-95.
- Gong, Yiwei, Jun Yang, and Xiaojie Shi. 2020. "Towards a Comprehensive Understanding of Digital Transformation in Government: Analysis of Flexibility and Enterprise Architecture." *Government Information Quarterly* 37(3): 101487.
- NUGROHO, AGUNG. 2022. "Tahapan Transformasi Digital Menuju Smart Government (Studi Kasus Pemerintah Kabupaten Sragen Tahun 2002-2021)."
- Putri, Berliana, and Oktarizka Reviandani. 2023. "Penerapan E-Government Melalui

Inovasi Sistem Digital Pada Tata Kelola Kota Bau Bau Dalam Mencapai Pertumbuhan Kota Good Governance

Pelaksanaan Program KTP Digital Di Kelurahan Dr. Soetomo Kota Surabaya.” The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA) 9(1).

**Undang Undang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik)