
SISTEM INFORMASI PUBLIK SEBAGAI INOVASI PELAYANAN MELALUI SISTEM PEMERINTAH BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) PADA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN DI KABUPATEN BANGGAI

Dela Dewi Sinta¹

*Suanti Tunggal²

¹Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Luwuk

Article Info

Article history:

Received July 10th, 2024

Accepted July 20th, 2024

Published July 31th, 2024

Keyword:

Systems, Information, Public, Innovation, Services, Based Government, Electronic.

Abstract

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Sistem Informasi Publik Sebagai Inovasi Pelayanan Melalui Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian di Kabupaten Banggai. Penelitian ini dilaksanakan dalam kurung waktu selama 6 (Enam) yakni Bulan April sampai dengan Bulan September tahun 2023, dengan metode pengumpulan data penelitian yakni, observasi, kuesioner dan dokumentasi. Sedangkan tipe pada penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif dengan jenis data yang dibutuhkan dalam yaitu data primer dan data sekunder. Kemudian populasi pada penelitian ini yakni seluruh Pegawai Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian di Kabupaten Banggai yang berjumlah yakni 38 Orang/Jiwa. Sehingga metode sampel yang digunakan dengan sampel jenuh melalui sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel dengan jumlah yakni 38 responden. Selanjutnya metode analisis yang digunakan melalui teknik analisis data deskriptif kuantitatif dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul dalam bentuk tabulasi, sehingga dilakukan metode pembobotan yang akan ditentukan dengan mempersentasekan melalui rumus Skala Likert, kemudian akan dijelaskan berdasarkan asumsi logika dan asumsi teori. Maka hasil penelitian yang di dapatkan mencapai 89,34% dengan kategori sangat baik.

The aim of this research is to find out how the Public Information System is a Service Innovation through an Electronic-Based Government System at the Communication, Informatics, Statistics and Encryption Service in Banggai Regency. This research was carried out over 6 (six) periods, namely April to September 2023, using research data collection methods, namely, observation, questionnaires and documentation. Meanwhile, the type of this research is descriptive quantitative with the types of data required, namely primary data and secondary data. Then the population in this study is all employees at the Information, Statistics and Coding Communication Service in Banggai Regency, totaling 38 people/person. So the sampling method used was a saturated sample through a census, where all members of the population were sampled with a total of 38 respondents. Furthermore, the analysis method used is through quantitative descriptive data analysis techniques by describing or illustrating the data that has been collected in tabulated form, so that a weighting method is carried out which will be determined by percentages using the Likert Scale

Corresponding Author:

Departement Ilmu Komunikasi, FISIP Universitas Muhammadiyah Luwuk

Jl. KH. Ahmad Dahlan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Luwuk, Kabupaten Banggai, SULTENG 94711

Email: jurnalkomunikasiuml@gmail.com

formula, then it will be explained based on logical assumptions and theoretical assumptions. So the research results obtained reached 89.34% in the very good category.

Copyright © 2024 SOCIETO COMMUNICATION JOURNAL.
All rights reserved.

PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini, tuntutan terhadap perkembangan sistem informasi dan komunikasi melaju dengan sangat cepat. Hal ini disadari sebagai perwujudan pergerakan terhadap penyampaian informasi secara aktual dan cepat. Dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di kehidupan sehari-hari sekarang ini sangatlah pesat, baik dalam mencari informasi maupun menerima informasi sehingga memudahkan masyarakat untuk mencari, mempelajari, dan mendapatkan informasi yang diinginkan dengan mudah, dimana saja, kapan saja, dan dari siapa saja.

Reformasi di bidang teknologi komunikasi dan informatika memberi dampak pada meningkatnya peran media komunikasi dan informasi secara efektif. Penyebaran informasi yang lebih cepat kepada publik semakin menunjukkan tren peningkatan sektor swasta dalam berkompetisi. Sistem pengelolaan yang lebih canggih dengan menggunakan teknologi maju membuka ruang bisnis yang makin besar. Kini, masyarakat lebih mudah mengakses informasi bahkan bermuara pada tingginya tingkat pemahaman dan kesadaran

masyarakat untuk mengawal pemerintahan yang demokratis, akuntabel dan transparan.

Pada pelaksanaan urusan komunikasi dan informasi saat ini telah memasuki era reformasi artinya masyarakat telah menuntut adanya transparansi dan keterbukaan serta keberpihakan kepada masyarakat khususnya yang terkait dengan pelaksanaan pembangunan daerah. Hal ini telah sejalan dengan komitmen pemerintah terkait dengan pembangunan *e-Government* sebagaimana yang terdapat dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional *e-Government*.

Dengan berbagai kemudahan yang diberikan pada masyarakat teknologi informasi dan komunikasi menjadi semakin diminati masyarakat. Dimana informasi publik merupakan bagian dari *public relations* menurut Dozier dan Broom yang meliputi peran manager komunikasi dan teknisi komunikasi¹.

Komunikasi sangat berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Komunikasi pelayanan publik tidak hanya retorika, namun harus dapat memenuhi tuntutan masyarakat agar semua pelayanan publik berkualitas. Beberapa alasan kegiatan komunikasi pelayanan publik harus

¹R G Gumelar MEIGIA, N dan R Y Septa., "PEMANFAATAN DAN PENGELOLAAN WEBSITE Lebakkab. Go. Id OLEH DINAS

KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA (DISKOMINFO) KABUPATEN LEBAK" (2019), <http://eprints.untirta.ac.id/1409/>.

dilakukan oleh aparatur pemerintah. Pertama memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai suatu kewajiban yang menjadi dasar terbentuknya peluang bagi lembaga dalam menunjukkan kredibilitasnya.

Saat ini pelayanan publik menjadi sebuah isu kebijakan yang sangat strategis upaya memperbaiki pelayanan publik di Indonesia sekarang cenderung berjalan di daerah-daerah, sedangkan implikasi dapat menjangkau kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya dan lain-lain. Upaya memperbaiki pelayanan publik di Indonesia tentunya senantiasa dilakukan oleh pemerintah hal tersebut dibuktikan dengan berbagai regulasi yang dikeluarkan pemerintah untuk menjawab apa yang menjadi permasalahan publik².

Proses pelayanan kepada publik memerlukan komunikasi yang baik antara pemerintah sebagai pihak yang memberikan pelayanan dengan masyarakat sebagai pihak yang dilayani, terbentuknya komunikasi yang baik tidak hanya akan memberi kepuasan kepada publik namun juga menjadikan pelayanan yang dilakukan pemerintah menjadi lebih efisien.

Maka dari itu, tidak hanya diperlukan peningkatan kualitas komunikasi tiap individu pada pemerintah, diperlukan juga pembahasan penggunaan layanan berbasis elektronik dan peningkatan kinerja pemerintah. Dengan adanya komunikasi yang baik akan memudahkan sebuah instansi dalam

menyentuh kepada masyarakatnya dan membentuk perasaan saling membutuhkan antara pemerintah dan masyarakat. Sementara itu pelayanan publik merupakan suatu tuntutan zaman dan kebutuhan manusia untuk mendapatkan yang terbaik dalam pemenuhan segala kebutuhannya dalam kehidupan³.

Pelayanan publik yang berkualitas ditandai dengan adanya pelayanan yang cepat, efektif dan efisien, hal ini dapat dilihat dengan adanya Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) dapat diartikan sebagai suatu struktur yang terdiri dari fungsi legislatif, eksekutif dan yudikatif yang saling berhubungan, bekerja sama dan saling mempengaruhi. Dengan demikian sistem pemerintahan adalah cara lembaga-lembaga negara saling bekerja sama, sistem pemerintahan diartikan sebagai sistem hubungan antar lembaga-lembaga negara.

Sebagaimana Peraturan Presiden (Prepres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE merupakan Penyelenggaraan pemerintah yang memanfaatkan teknologi komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. SPBE ditujukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel serta pelayanan yang berkualitas dan terpercaya⁴.

²Andi M Zulfikar, "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Aspirasi Publik dan Pengaduan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sidrap," *Angewandte Chemie International Edition* 2, no. 4 (2020): 107.

³Asrinaldi Elnita, Ernita Arif, "STRATEGI KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN PUBLIK "SIJARLA TERPADU" DINAS

KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SOLOK Elnita, Ernita Arif, Asrinaldi Mahasiswa," *Ilmu Komuniku* 9, no. 2 (2019): 172-185.

⁴Jerry Walo et al., *INOVASI DIGITALISASI Pelayanan Publik Tata Kelola Pemerintahan Dan Inovasi Bentuk Lainnya Pada Daerah Terinovatif*, ed. Aji Nur Cahyo, Cetakan Pe. (Jakarta: Bina Praja Press, n.d.).

Dalam penerapan pelayanan publik selalu ada permasalahan-permasalahan yang dihadapi birokrasi, permasalahan pelayanan publik yang terjadi diantaranya yaitu pelayanan yang lambat, berbelit-belit, kurang profesional, kurang responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Permasalahan tersebut harus diatasi dengan berbagai terobosan-terobosan baru dalam bentuk inovasi.

Sebagaimana halnya pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian di Kabupaten Banggai di dalam menyelenggarakan pemerintahan telah memanfaatkan teknologi komunikasi sebagai inovasi pelayanan publik untuk memberikan layanan kepada masyarakat melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Namun salah satu aspek yang penting yang di dibutuhkan untuk mencapai kualitas sistem informasi melalui media yang dimanfaatkan sebagai inovasi dalam pelaksanaan pelayanan publik, telah tersedia namun masyarakat belum memahami hal ini dikarenakan belum dimanfaatkannya dengan maksimal segala bentuk layanan informasi yang ada di Kabupaten Banggai.

Untuk itu dibutuhkan komunikasi sebagai hal yang paling umum dan penting dilakukan dalam memberikan layanan. Pelayanan itu akan bernilai baik atau tidak dilihat dari bagaimana cara pegawai memberikan pelayanan dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Untuk itu keterampilan komunikasi ini haruslah dimiliki dan dikuasai dengan baik seperti halnya dalam mengaplikasikan sistem Informasi dan Teknologi serta menyampaikan segala informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat di Kabupaten Banggai. Hal ini, menjadi suatu pelayanan

publik dalam pemberian jasa yang diberikan oleh suatu organisasi (perusahaan, pemerintah, swasta) kepada publiknya dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Untuk itu dibutuhkan kualitas informasi publik dalam inovasi pelayanan melalui pemanfaatan Sistem pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian di Kabupaten Banggai.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti merasa tertarik melakukan penelitian ini, dengan judul “Sistem Informasi Publik sebagai inovasi Pelayanan dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian di Kabupaten Banggai”

KAJIAN PUSTAKA

Kajian Konseptual

1. KONSEP SISTEM INFORMASI PUBLIK

Berdasarkan undang-undang No.14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik yang merupakan salah satu produk hukum Indonesia yang diundangkan pada tanggal 30 april 2008 dan mulai berlaku dua tahun setelah diundangkan. Undang-undang yang terdiri dari 64 pasal ini pada intinya memberikan kewajiban kepada setiap Badan Publik untuk membuat akses bagi setiap permohonan informasi publik, kecuali beberapa informasi tertentu. Manfaat informasi dapat

diperoleh apabila informasi tersebut berkualitas⁵.

Untuk itu kualitas suatu informasi sangat diperlukan untuk menunjang berhasilnya suatu komunikasi yang ada dalam sistem informasi publik. Adapun penjelasan tentang kualitas informasi dalam mendukung sistem informasi publik tersebut telah dipaparkan oleh Lippeveld, Sauborn, dan Bodart di dalam Bambang Hartono (2013):

1) Relevansi

Informasi yang disediakan atau disajikan untuk digunakan. Oleh karena itu, informasi yang bernilai tinggi adalah yang relevan dengan kebutuhan, yaitu untuk apa informasi itu akan digunakan.

2) Kelengkapan dan Keluasan

Informasi akan bernilai semakin tinggi, jika tersaji secara lengkap dalam cakupan yang luas. Informasi yang sepotong-sepotong, apalagi tidak tersusun sistematis, tentu tidak akan banyak artinya. Demikian pun bila informasi itu hanya mencakup area yang sempit dari suatu permasalahan.

3) Kebenaran

Kebenaran informasi ditentukan oleh validitas atau dapat dibuktikan. Informasi berasal dari data, dan data fakta. Informasi yang bernilai tinggi adalah informasi yang benar-benar berasal dari fakta, bukan opini atau ilusi.

4) Terukur

Informasi berasal dari data atau hasil pengukuran dan pencatatan terhadap fakta. Jadi, informasi yang bernilai tinggi adalah informasi yang jika dilacak kembali kepada datanya, data tersebut dapat diukur sesuai dengan faktanya.

5) Keakuratan

Informasi berasal dari data atau hasil pengukuran dan pencatatan terhadap fakta. Oleh karena itu kecermatan dalam mengukur dan mencatat fakta akan menentukan keakuratan data dan nilai dari informasi yang dihasilkan.

6) Kejelasan

Informasi dapat disajikan dalam berbagai bentuk teks, table, grafik, chart, dan lain-lain. Namun apapun bentuk yang dipilih, yang penting adalah menjadikan pemakai mudah memahami maknanya. Oleh sebab itu, selain bentuk penyajiannya harus benar, juga harus diperhatikan kemampuan pemakai dalam memahaminya.

7) Keluwesan

Informasi yang baik adalah informasi yang mudah diubah-ubah bentuk penyajiannya sesuai kebutuhan dan situasi yang dihadapi.

8) Ketepatan Waktu

Informasi yang baik adalah informasi yang disajikan tepat pada saat dibutuhkan. Informasi yang terlambat datang menjadi informasi basi yang tidak ada lagi nilainya (misalnya untuk pengambilan keputusan).

9) Siklus Informasi

Data yang diolah melalui suatu model menjadi informasi, penerima informasi tersebut membuat suatu keputusan dan melakukan tindakan, sehingga menghasilkan suatu tindakan yang lain yang membuat sejumlah data kembali. Data tersebut diinput, diproses kembali lewat suatu model dan seterusnya hingga membentuk suatu siklus. Siklus ini oleh John Burch disebut dengan nama siklus

⁵Insyania Kamilah, "Strategi Humas Dalam Pengenalan Website Gelati.Serangkota.Go.Id

Sebagai Layanan Informasi Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 (2021)." (2021).

informasi (*informatin cycle*)⁶.

Sebagai orang yang berkecimpung dibidang komunikasi dan informasi, pada dasarnya masyarakat bukan “pencipta” informasi, melainkan penghimpun informasi yang lebih lanjut disebarluaskan pada masyarakat.

Adapun dalam penyebaran informasi, perlu memperhitungkan keseluruhan situasi yang tampak ditengah masyarakat agar apayang disampaikan kepada masyarakat benar-benar menjadikan santapan intelektual yang memiliki nilai-nilai mengagumkan (*surprise values*) bagi masyarakat. Berbicara tentang informasi, tidak ada informasi yang bersifat netral. Suatu informasi selalu diciptakan berkaitan dengan konteks pola pikir tertentu untuk melayani kebutuhan-kebutuhan baik yang bersifat nasional, organisasi maupun kebutuhan personal/pribadi. Karena itu, perumusan informasi dengan tujuan analisis dan desiminasi, tidak lepas dari pemahaman atau konteks terciptanya suatu informasi. Informasi tidak dapat dikatakan baik atau buruk. Penilaian tersebut hanya dibuat oleh pemakai informasi yang bergantung pada pengetahuan dan pola pandang diri masing-masing.

Pelayanan informasi publik merupakan suatu kerja yang harus dilakukan. Berdasarkan pasal 7 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 dan pasal 4 Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik, yaitu:

a) Publik setidaknya mempunyai kewajiban untuk menetapkan peraturan mengenai standar

prosedur operasional layanan informasi publik.

- b) Menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), dan
- c) Menetapkan secara berkala Daftar Informasi Publik atas seluruh informasi publik yang dikelola⁷.

2. KONSEP KOMUNIKASI PUBLIK

2.1 Istilah Komunikasi

Setiap manusia pasti berkomunikasi, komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, dan pesan-pesan secara verbal maupun non verbal dari seseorang ke orang lain atau kelompok. Dalam Riswandi (2009), istilah “komunikasi” (bahasa inggris “*communication*”) berasal dari Bahasa Latin “*communicatus*” atau “*communicatio*” atau “*communicare*” yang berarti “berbagi” atau “menjadi milik bersama”. Menurut Webster New Collogiate Dictionary, komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antara individu melalui sistem lambang-lambang, tandatanda atau tingkah laku. Adapun beberapa definisi komunikasi menurut para ahli antara lain:

- a. Carl Hovland, Janis & Kelley, Komunikasi adalah suatu proses melalui dimana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang-orang lainnya (khalayak).

⁶Hartono, *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*.

⁷Kamilah, “Strategi Humas Dalam Pengenalan Website Gelati.Serangkota.Go.Id

Sebagai Layanan Informasi Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 (2021).”

- b. Bernard Berelson & Gary A. Steiner, Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian, dan lain-lain melalui penggunaan simbol-simbol seperti kata-kata, gambar, angka-angka, dan lain-lain.
- c. Barnlund, Komunikasi timbul didorong oleh kebutuhan-kebutuhan untuk mengurangi rasa ketidakpastian, bertindak secara efektif, mempertahankan atau memperkuat ego.
- d. Weaver, Komunikasi adalah seluruh prosedur melalui mana pikiran seseorang dapat mempengaruhi pikiran orang lainnya.
- e. Gode, Komunikasi adalah suatu proses yang membuat sesuatu dari semuka yang dimiliki seseorang (monopoli seseorang) menjadi dimiliki oleh dua orang atau lebih⁸.

2.2 Teori Komunikasi Publik

Komunikasi publik adalah pertukaran pesan dengan sejumlah orang yang berada dalam sebuah organisasi atau yang diluar organisasi secara tatap muka atau lewat media. Komunikasi publik diartikan sebagai kegiatan memahami, merancang, menerapkan, dan mengevaluasi kampanye komunikasi yang berhasil dalam sebuah kerangka kerja untuk melayani kepentingan umum. Program-program dalam komunikasi publik menggunakan komunikasi untuk menginformasikan atau mempersuasi, membangun hubungan, dan untuk mendorong dialog terbuka dalam organisasi atau komunitas terhadap solusi jangka panjang. Hal ini dilakukan dengan menyusun pesan

yang sukses melalui penerapan penelitian, teori, pengetahuan teknis, dan prinsip desain suara.

Menurut Dennis Dijkzeul dan Markus Moke (2005), komunikasi publik didefinisikan sebagai kegiatan dan strategi komunikasi yang ditujukan kepada khalayak sasaran. Adapun tujuan komunikasi publik adalah untuk menyediakan informasi kepada khalayak sasaran dan untuk meningkatkan kepedulian dan mempengaruhi sikap atau perilaku khalayak sasaran. Sementara itu, Judy Pearson dan Paul Nelson (2009) mendefinisikan komunikasi publik atau *public speaking* sebagai proses menggunakan pesan untuk menimbulkan kesamaan makna dalam sebuah situasi dimana seorang sumber mentransmisikan sebuah pesan ke sejumlah penerima pesan yang memberikan umpan balik berupa pesan atau komunikasi nonverbal dan terkadang berupa tanya jawab.

Dalam komunikasi publik, sumber menyesuaikan pesan yang dikirimkan kepada penerima pesan dalam rangka untuk mencapai pemahaman yang maksimal. Terkadang, secara virtual penerima pesan dapat memahami pesan yang disampaikan oleh sumber pesan atau bahkan tidak mengerti sama sekali (Pearson dkk, 2009 : 20)⁹.

Menurut Charles K. Atkin dan Ronald E. Rice, tidak ada teori khusus yang dikembangkan untuk menjelaskan dan memprediksi komunikasi publik. Namun, sejumlah perspektif teoretis telah dibangun. Lebih lanjut mereka menyatakan bahwa konsep yang sangat komprehensif untuk diterapkan dalam komunikasi publik adalah kerangka

⁸Fn Fitriana, "berasal dari bahasa Latin," *Remaja* 2005 (2017): 9–34.

⁹Budi Subandriyo, "Teknik Komunikasi Publik 1 . Teori Komunikasi Publik Menurut Para Ahli" (2020).

kerja *social marketing* dan *Communication-Persuasion Matrix*. Selain itu, Atkin dan Rice juga merekomendasikan beberapa konsep dan teori lain yang dapat dijadikan landasan atau diaplikasikan dalam berbagai aspek seperti strategi, proses, dan implementasi kampanye komunikasi publik¹⁰

Dari pengertian di atas, tampak bahwa komunikasi publik adalah salah satu dari konteks komunikasi yang menekankan pada sumber pesan dimana seseorang bertanggung jawab dalam proses penyampaian informasi kepada penerima pesan atau khalayak. Komunikasi publik merujuk pada kampanye komunikasi yakni kegiatan yang menggunakan berbagai teori dan strategi komunikasi untuk mempengaruhi khalayak luas dengan cara-cara yang dapat diukur. Komunikasi publik juga merujuk pada *public speaking* berperan penting dalam berbagai bidang kehidupan kita, misalnya dalam bidang pendidikan, profesional, politik, dan lain sebagainya. Publik umumnya mengupas hal-hal yang berkaitan dengan cara berbicara di depan umum seperti bagaimana cara menyusun pesan informatif maupun pesan persuasif kepada khalayak.

Singkatnya, komunikasi publik adalah alat strategis yang terdiri dari penggunaan berbagai media, kampanye diseminasi informasi yang komprehensif untuk menyampaikan pesan tertentu kepada khalayak tertentu. Dibandingkan dengan komunikasi interpersonal atau komunikasi kelompok, komunikasi publik merupakan jenis komunikasi yang bersifat konsisten, formal, serta berorientasi pada tujuan.

2.3 Teori Komunikasi Yang Berhubungan Dengan Inovasi Pelayanan publik

Salah satu teori komunikasi yang berhubungan dengan inovasi pelayanan publik adalah teori difusi inovasi. Teori ini dikemukakan oleh Evert M Rogers pada tahun 1962, yang membahas mengenai proses dan faktor yang mempengaruhi penyebaran inovasi.

Teori difusi inovasi membantu memahami, bagaimana inovasi dapat diterima dan diadopsi oleh masyarakat. Beberapa konsep utama dalam teori difusi inovasi yang relevan dengan inovasi pelayanan publik adalah

a. Karakteristik inovasi

Menjelaskan karakteristik yang membuat inovasi menarik bagi individu atau organisasi. Karakteristik ini meliputi keunggulan relatif, kejelasan, kegunaan, kesesuaian, dan tingkat kompleksitas inovasi.

b. Komunikasi interpersonal

Pentingnya komunikasi antara individu. Dalam proses penyebaran inovasi, komunikasi interpersonal yang efektif dapat mempengaruhi persepsi, sikap, dan minat individu terhadap inovasi.

c. Jaringan sosial

Mengacu pada jaringan hubungan interpersonal yang dapat mempengaruhi penyebaran lokasi jaringan sosial yang kuat dan terhubung dengan individu yang memiliki otoritas atau pengaruh, dapat mempercepat adopsi inovasi.

d. Tahapan adopsi

Menggambarkan tahapan yang dialami oleh individu atau organisasi dalam proses mengadopsi inovasi. Tahapan ini

¹⁰Ibid.

meliputi pengetahuan sikap niat dan penggunaan aktif terhadap inovasi.

e. Komunikasi massa

Menekankan peran media massa dalam menyebarkan informasi tentang inovasi. media massa memiliki frekuensi untuk menciptakan kesadaran dan membentuk sikap terhadap inovasi pelayanan publik.

Dengan memahami teori difusi inovasi pemerintah atau lembaga masyarakat pabrik dapat mengembangkan strategi komunikasi yang efektif hal ini termasuk mempertimbangkan karakteristik inovasi membangun komunikasi interpersonal yang kuat memanfaatkan jaringan sosial yang menggunakan media massa untuk menyebarkan informasi tentang inovasi pelayanan publik¹¹.

3. KONSEP INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Inovasi, dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 38 tahun 2017 di maknakan sebagai semua bentuk pembaharuan dalam pemerintah daerah, dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah¹². Untuk mendorong daerah dalam menciptakan dan mengembangkan inovasi, pemerintah telah melahirkan berbagai regulasi sebagai pedoman pemerintah daerah dalam melaksanakan inovasi sebagai pengungkit bagi kepala daerah untuk lebih meningkatkan kesejahteraan

masyarakat melalui penerapan berbagai inovasi dalam penyelenggaraan urusan pemerintah daerah.

Inovasi pelayanan publik mengacu pada pengembangan dan implemtasi ide-ide baru bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah, inovasi ini dapat melibatkan penggunaan teknologi baru, metode kerja yang lebih efektif, kolaborasi dengan sektor swasta atau masyarakat sipil serta perubahan dalam kebijakan atau praktek yang ada.

Sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Pasal 386 sampai dengan Pasal 389) dan dijabarkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. Kebijakan ini memberikan ruang kepada pemerintah daerah untuk berkreasi dan berinovasi dalam penyelenggaraan urusan pemerintah daerah yang menjadi kewenangannya yang berdasarkan kearifan lokal, dengan tujuan memperbaiki tata kelola pemerintah daerah, mempercepat pelayanan publik dan memberdayakan masyarakat serta meningkatkan daya saing daerah¹³.

Tujuan utama inovasi pelayanan publik adalah untuk menyediakan layanan yang lebih baik, dengan mengurangi brokrasi, meningkatkan aksesibilitas, dan inovasi ini juga bertujuan untuk

¹¹Suwarso, "Komunikasi Inovasi Bank Sampah Dalam Collectiondalam Meningkatkan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Kreativitas Pengolahan Sampah Pada Masyarakat Di Kelurahan Rejosari Kulim Pekanbaru," *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2013): 1689–1699.

¹²Jerry Walo et al., *INOVASI DIGITALISASI Pelayanan Publik Tata Kelola Pemerintahan Dan Inovasi Bentuk Lainnya Pada Daerah Terinovatif*, ed. Aji Nur Cahyo, Cetakan Pertama. 2021, hlm 1-61 (Jakarta: Bina Praja Press, n.d.).

¹³Ibid.

mengoptimalkan pengelolaan sumber daya publik dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Contoh inovasi pelayanan publik adakah untuk menyediakan layanan yang lebih baik, implementasi sistem pemerintah elektronik yang memungkinkan pemrosesan dokumen secara online, pembentukan pusat layanan satu atap yang menyediakan banyak pelayan dalam satu tempat atau kementerian dengan sektor swasta untuk meningkatkan efisiensi penyediaan pelayanan.

Dalam konteks Inovasi pelayanan publik kolaborasi dengan masyarakat juga sangat penting, melibatkan masyarakat dalam proses inovasi dapat membantu mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan dan harapan mereka, sehingga solusi yang dikembangkan dapat lebih relevan.

Inovasi yang diciptakan dan dikembangkan daerah dimaksudkan untuk mempermudah pertumbuhan investasi dengan menghilangkan segala hambatan dalam birokrasi terkait dengan investasi mulai dari Pusat hingga ke Daerah dengan filosofi inovasi yang harus bisa memangkas biaya (*cut off cost of the money*), memangkas jalur birokrasi yang panjang (*cut off bureaucratic path*) dan memangkas waktu yang panjang (*cut off the time*) yang dalam implementasinya dijalankan dengan motto lebih cepat (*faster*), lebih mudah (*easier*), lebih murah (*cheaper*), lebih pintar (*smarter*) dan lebih baik (*better*)¹⁴.

Berdasarkan jenisnya, inovasi terbagi menjadi dua yaitu inovasi digital dan non digital. Dalam tatanan global, penciptaan dan pengembangan

inovasi menjadi keharusan dari pemerintah untuk mendorong daerah mengembangkan inovasi digital pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik¹⁵.

Sebagaimana Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Oleh karena itu pemerintah pusat sangat mendukung dan mendorong pemerintah daerah untuk segera membangun SPBE. Hal ini tertuang dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, pada lampiran huruf P bagian B: Pengelolaan *e-government* di lingkup Pemerintah Daerah kabupaten/kota¹⁶.

Untuk menciptakan dan pengembangan inovasi digitalisasi pelayanan publik, tata kelola pemerintahan, dan inovasi daerah lainnya sesuai dengan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah, antara lain: (1) Memastikan penggunaan teknologi digital pada seluruh layanan pemerintah termasuk kebijakan untuk meningkatkan partisipasi dan kolaborasi publik dalam layanan pemerintah; (2) Merancang kerangka organisasi dan tata kelola yang dapat mengkoordinasikan penerapan inovasi pelayanan publik, tata kelola pemerintahan di seluruh lapisan pemerintah; (3) Mengembangkan *business case* dalam penerapan inovasi pelayanan publik, tata kelola pemerintahan sebagai dasar dalam melakukan investasi; (4) Mengadopsi standar keamanan informasi dalam penerapan informasi pelayanan publik,

¹⁴Ibid.

¹⁵Ibid.

¹⁶Andi, "Dasar SPBE," no. 95 (2018): 1–82.

tata kelola pemerintahan untuk menjamin penerapan inovasi pelayanan publik, tata kelola pemerintahan yang tangguh dan terpercaya; dan (5) Menyusun dan menerapkan strategi pengembangan inovasi pelayanan publik, tata kelola secara berkelanjutan untuk peningkatan daya saing bangsa¹⁷.

Metodologi

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi pada penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Komunikasi, Infomatika, Statistik dan Persandian di Kabupaten Banggai. Sedangkan untuk waktu penelitian ini akan dilakukan selama minimal 3 bulan terhitung sejak bulan April sampai Juni dan maksimal selama 6 bulan dari bulan April sampai dengan bulan September tahun 2023.

B. Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data adalah metode atau strategi yang digunakan peneliti untuk mempermudah jalannya peneliti, Adapun metode yang digunakan Peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah data yang diperoleh dengan cara pengamatan secara langsung kelokasi pelaporan. Data ini berguna untuk mengetahui kondisi obyek pelaporan. Adapun alasan mengadakan observasi ini adalah agar dapat terjun langsung pada obyek pelaporan. observasi ini akan dilakukan di Kantor Dinas

Komunikasi dan Informatika Kabupaten Banggai.

2. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2017:142) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab¹⁸. Selanjutnya peneliti melakukan pengambilan data langsung pada obyek penelitian dengan cara menyebarkan kuesioner

3. Studi Kepustakaan

yaitu dengan mendapatkan data-data dari internet yang berkaitan dengan penelitian. Metode ini disebut juga tinjauan pustaka atau *literature review* adalah bahan yang tertulis berupa buku, jurnal yang rnernbahas tentang topik yang hendak diteliti. Tinjauan pustaka rnernbantu peneliti untuk rnelihat ide-ide, pendapat, dan kritik tentang topik tersebut yang sebelumnya dibangun dan dianalisis oleh para ilmuwan sebelumnya. Pentingnya tinjauan pustaka untuk rnelihat dan rnengnalisa nilai tarnbah penelitian ini dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya¹⁹.

C. Jenis Dan Sumber Data Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Sugiyono (2017:13) mengatakan penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau

¹⁷Walo et al., *INOVASI DIGITALISASI Pelayanan Publik Tata Kelola Pemerintahan Dan Inovasi Bentuk Lainnya Pada Daerah Terinovatif*.

¹⁸Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta. Hal.142

¹⁹J.R Raco, *Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya*, ed. Arita L J.B. Soedarmanta, Pertama. (Jakarta: PT Grasindo, Anggota IKAPI, 2010).

menghubungkan dengan variabel yang lain²⁰.

Penelitian deskriptif dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik itu satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara satu variabel dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2017:11). Penelitian deskriptif ini meliputi penyajian kesimpulan melalui pemaparan statistik. Tujuan utama analisis tersebut adalah untuk memberikan gambaran ilustrasi dan/atau ringkasan yang dapat membantu pembaca memahami jenis variabel dan keterkaitannya²¹.

2. Sumber Data Penelitian

Data yang diperlukan dalam penelitian ini untuk dianalisis yakni :

- a. Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari Responden mengenai topik penelitian sebagai data primer (Sugiyono, 2017: 225)²².
- b. Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data ini dapat ditemukan dengan cepat (Sugiyono, 2017 : 225)²³.

D. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Pengertian populasi menurut Sugiyono (2014 : 80), “Populasi

adalah wilayah generalisasi yang terjadi atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya”. Berdasarkan definisi diatas Populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah berjumlah 38 orang pegawai pada Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik dan Persandian di Kabupaten Banggai.

2. Sampel

Penentuan sampel ditujukan untuk mempermudah jalannya penelitian dan pengambilannya harus dapat mewakili populasi dalam penelitian. Sugiyono (2014 : 81)²⁴, menyatakan bahwa “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi.

Adapun metode penentuan sampel pada penelitian ini, dengan teknik Sampling Jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel²⁵. Sehingga sampel yang menjadi responden dalam

²⁰Ibid

²¹Ibid

²²Ibid

²³Ibid

²⁴Herlin Herawati dan Dewi Mulyani, “Pengaruh Kualitas Bahan Baku Dan Proses

Produksi Terhadap Kualitas Produk Pada Ud. Tahu Rosydi Pusan Maron Probolinggo,” *UNEJ e-Proceeding*, (2016): 463–482.

²⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, ed. Sugiyono, ke 19.

penelitian ini yakni berjumlah 38 orang.

E. Metode Pembobotan

Penelitian ini menggunakan Skala Likert, sebagaimana menurut Sugiyono bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial²⁶. Hal ini dapat digunakan untuk mengukur tentang sistem informasi publik sebagai inovasi pelayanan melalui Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE)²⁷.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis instrument angket atau kuesioner dengan pemberi skor melalui metode Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Instrumen penelitian yang menggunakan skala Likert dapat dibuat dalam bentuk *checklist* ataupun pilihan ganda, dari skala yang terendah sampai yang tertinggi. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya²⁷:

1. Sangat Setuju/ selalu/ sangat positif
diberi skor 5
2. Setuju/ sering/ positif diberi skor 4
3. Ragu-ragu/ kadang-kadang/ netral
diberi skor 3

4. Tidak setuju/ hampir tidak pernah/
negatif diberi skor 2

5. Sangat tidak setuju/ tidak pernah/
sangat negatif diberi skor 1

F. Metode Analisis

Berdasarkan metode penelitian yang telah dikemukakan diatas maka data informasi yang diperoleh akan dikelompokkan dan dipisahkan sesuai dengan jenisnya dan diberi nilai persentase, disajikan dalam bentuk tabel dan uraian dengan rumus persentasenya. Adapun data yang terkumpul dalam bentuk tabulasi, kemudian ditentukan dengan cara persentase yang menggunakan rumus seperti dibawah ini, yakni: $P = \frac{f}{N} \times 100 \%$

Keterangan :

P = Persentase

F = Jumlah responden yang memilih suatu jawaban

N = Jumlah seluruh responden

100% = Bilangan tetap

Apabila data diinterpretasikan dalam bentuk persentase maka penetapan klasifikasi jawaban responden adalah sebagai berikut:

1. 1% - 20% Sangat Tidak Baik
2. 21% - 40% Tidak Baik
3. 41% - 60% Kurang Baik
4. 61% - 80% Baik
5. 81% - 100% Sangat Baik

Adapun hasil analisis pada penelitian ini ditentukan dengan analisis distribusi frekuensi, dimana formula menentukan nilai prosentase= $x/n \times 100\%$. Dimana x adalah hasil pengamatan dan n adalah jumlah sampel²⁸.

(Bandung: ALFABETA, CV, 2013),
www.cvalfabeta.com.

²⁶Sugiyono, *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan* (Bandung: CV. Alfabeta, 2018).

²⁷Ibid.

²⁸MM (K3L) Sobur Setiawan, Skep, NS, *Merancang Kuesioner Untuk Penelitian*, 2020.

Sehingga untuk mendapatkan kesimpulan maka seluruh indikator yang telah diajukan kepada responden dengan menggunakan teknik pengukuran sesuai dengan pendapat Sugiyono (2014:250), sebagai berikut²⁹:

Tabel. 1
Klasifikasi Jawaban Responden

No	Interval	Kategori
1	1% - 20%	Sangat tidakbaik
2	21% - 40%	Tidakbaik
3	41% - 60%	Kurang baik
4	61% - 80%	Baik
5	81% - 100%	Sangat baik

Selanjutnya dilakukan analisis deskriptif, yaitu suatu teknik untuk mengungkapkan dan memaparkan pendapat dari responden berdasarkan jawaban dari instrumen penelitian yang telah diajukan oleh peneliti. Dari data yang telah terkumpul kemudian dilakukan analisis data secara deskriptif yaitu dengan cara memaparkan secara objektif dan sistematis situasi yang ada dilapangan.

TEMUAN DAN DISKUSI

Berdasarkan tujuan pada penelitian ini yakni untuk mengetahui Sistem Informasi Publik sebagai inovasi Pelayanan dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian di Kabupaten Banggai, sehingga peneliti menentukan variabel bebas (X) yang menjelaskan tentang sistem informasi publik melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang berkualitas melalui

rekapitulasi pada tabel 2 berikut ini:

Tabel 2
Rekapitulasi tanggapan responden mengenai sistem informasi publik melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Variabel X)

N O	Alternatif Jawaban					Jumlah		Skor (%)
	5	4	3	2	1	F	F	
	Fr ek	Fr ek	Fr ek	Fr ek	Fr ek	X	X	
1	18	19	1	0	0	38	169	88,94
2	18	18	1	1	0	38	167	87,89
3	18	19	0	1	0	38	142	74,73
4	19	19	0	0	0	38	171	90
5	19	19	0	0	0	38	171	90
6	22	15	0	0	1	38	171	90
7	19	19	0	0	0	38	171	90
8	22	15	1	0	0	38	173	91,05
9	19	19	0	0	0	38	171	90
10	22	15	0	1	0	38	172	90,52
11	26	11	1	0	0	38	177	93,15

²⁹D. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: PT Alfabet, 2014).

							7	
12	26	11	0	1	0	3	1	92,63
						8	7	
						6		
13	26	11	1	0	0	3	1	93,15
						8	7	
						7		
14	11	26	0	0	1	3	1	84,21
						8	6	
						0		
15	19	19	0	0	0	3	1	90
						8	7	
						1		
16	19	19	0	0	0	3	1	90
						8	7	
						1		
17	19	19	0	0	0	3	1	90
						8	7	
						1		
18	19	19	0	0	0	3	1	90
						8	7	
						1		
19	19	19	0	0	0	3	1	90
						8	7	
						1		
Rata-rata= 1.703,14:19=89,63								

Sumber: Data olahan rekapitulasi angket 2023

Keterangan:

F= Frekuensi Responden sesuai dengan alternatif jawaban

X= Frekuensi responden sesuai dengan bobot nilai kategori jawaban

Dari hasil rekapitulasi tabel 2 dapat dideskripsikan bahwa sistem informasi publik melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terlaksana dengan Sangat Baik dengan persentase 89,63%.

Dalam menciptakan dan mengembangkan inovasi digitalisasi pelayanan publik, tata kelola pemerintahan, dan inovasi daerah lainnya sesuai dengan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah merupakan inovasi Pelayanan

dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian di Kabupaten Banggai sebagai variabel terikat (Y) berdasarkan rekapitulasi pada tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3
Rekapitulasi Tanggapan responden mengenai inovasi pelayanan publik (Variabel Y)

N O	Alternatif Jawaban					Jumlah		Skor (%)
	5	4	3	2	1	F	F	
	Frek	Frek	Frek	Frek	Frek		X	
1	19	19	0	0	0	3	1	90
						8	7	
						1		
2	18	19	1	0	0	3	1	88,94
						8	6	
						9		
3	18	19	0	0	1	3	1	87,89
						8	6	
						7		
4	19	19	0	0	0	3	1	90
						8	7	
						1		
5	18	19	0	0	1	3	1	87,89
						8	6	
						7		
6	22	15	0	0	1	3	1	90
						8	7	
						1		
7	19	19	0	0	0	3	1	90
						8	7	
						1		
8	19	19	0	0	0	3	1	90
						8	7	
						1		
9	19	19	0	0	0	3	1	90
						8	7	
						1		
10	19	19	0	0	0	3	1	90
						8	7	
						1		
Rata-rata= 1.703,14:19=89,63								

Sumber: Data olahan rekapitulasi angket 2023

Dari hasil rekapitulasi tabel di atas, dapat dideskripsikan bahwa Inovasi pelayanan publik melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terlaksana dengan SangatBaikdenganpersentase 89,05%.

Berdasarkan hasil deskripsi dari 2 dan tabel 3 di atas pada penelitian ini yang mendeskripsikan mengenai sistem informasi publik sebagai inovasi pelayanan dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian di Kabupaten Banggai, maka peneliti dapat menjelaskan rekapitulasi antara variabel X dan variabel Y, yang diuraikan pada tabel 4, berikut ini:

Tabel 4. Rekapitulasi hasil penelitian pada sistem informasi publik melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (X), inovasi pelayanan dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)(Y)

No.	Variabel	Total jumlah persentase (%)	Rat-rata (%)
1.	Sistem informasi publik melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (X)	1.109,94	89,63
2.	Inovasi pelayanan dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Y)	890,5	89,05

Jumlah	2.000,44	178,68
Persentase $178,68 : 2 = 89,34\%$		
Interpretasi = Sangat Baik		

Sumber : Hasil Olahan Rekapitulasi Data Primer tahun 2023

Berdasarkan tabel 4 diatas menunjukkan bahwa rekapitulasi hasil penelitian variabel Sistem informasi publik melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (X) mendapatkan persentase sebesar 1.109,94 dengan nilai rata-rata berkisar 89,63% dan Inovasi pelayanan dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Y) mendapatkan persentase sebesar 890,5 dengan nilai rata-rata 89,05. Sehingga Jumlah dari kedua variabel yakni variabel X dan Y mencapai 2.000,44 yang jika dirata-ratakan adalah 178,68. Maka Persentase yang didapatkan adalah 89,34% yang interpretasinya dinyatakan Sangat Baik.

Dari temuan pada hasil rekapitulasi di tabel 4, maka peneliti dapat mendeskripsikan bahwa variabel pada sistem informasi publik melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian (DKSP) di Kabupaten Banggai menunjukkan sangat baik hal ini karena Sistem Informasi Publik melalui SPBE telah tersedia atau tersajikan untuk digunakan dan bernilai tinggi terdapat indikator berikut ini:

1) Relevansi

Untuk meningkatkan kualitas layanan informasi yang bisa diakses secara cepat, aman dan tepat maka dilakukan pengembangan layanan dan pemanfaatan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) dengan

adanya fasilitasi informasi publik melalui website yang ada pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian di Kabupaten Banggai yakni:

<https://diskominfo.banggaikab.go.id>, sebagai portal resmi layanan pemerintah, maka segala informasi yang dibutuhkan masyarakat kabupaten Banggai dapat di akses pada link tersebut.

2) Kelengkapan dan Keluasan

Selanjutnya sistem informasi publik melalui pemanfaatan SPBE, dapat memberikan pelayanan maupun informasi yang lengkap dan jangkauannya luas karena masyarakat di Kabupaten Banggai dapat mengakses dimana saja dan kapan pun dibutuhkannya pelayanan dan informasi yang terdapat di portal layanan DKISP Kabupaten Banggai yang menyangkut tentang profil kabupaten, layanan publik, layanan pemerintah, layanan e-government, website opd, smart city, wifi gratis, SPBE, kontak dan media sosial.

3) Kebenaran

Berbicara mengenai indikator tersebut bahwa suatu kebenaran informasi yang ditentukan oleh validitas atau dapat dibuktikan melalui data, dan fakta. Hal ini menunjukkan bahwa segala informasi pada layanan publik pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian di Kabupaten Banggai selalu berdasarkan data lapangan dan terpercaya hal ini dibuktikan dengan suatu kualitas sistem informasi pelayanan melalui SPBE telah memiliki data atau hasil pengukuran dan pencatatan terhadap fakta, karena dapat diukur, memiliki kecermatan dalam mengukur dan mencatat fakta dapat menentukan keakuratan data dan nilai dari informasi yang dihasilkan. Informasi ini dapat disajikan dalam

berbagai bentuk teks, table, grafik, chart, dan lain-lain.

4) Keakuratan

Informasi berasal dari data atau hasil pengukuran dan pencatatan terhadap fakta. Oleh karena itu kecermatan dalam mengukur dan mencatat fakta akan menentukan keakuratan data dan nilai dari informasi yang dihasilkan.

Penerapan *SmartCity* di Banggai adalah sistem Informasi yang terintegrasi dan berbasis digital sebagai penghubung antara Pemerintah Daerah dan masyarakat. Sistem informasi tersebut dimanifestasikan dalam bentuk diadakannya Portal Banggai Satu Data, sebagai wujud dari pengelolaan informasi yang memanfaatkan peranan Teknologi Informasi dan Komunikasi secara menyeluruh.

5) Kejelasan

Informasi dapat disajikan dalam berbagai bentuk teks, table, grafik, chart, dan lain-lain. Namun apapun bentuk yang dipilih, yang penting adalah menjadikan pemakai mudah memahami maknanya. Oleh sebab itu, selain bentuk penyajiannya harus benar, juga harus diperhatikan kemampuan pemakai dalam memahaminya.

Smart City ditujukan dalam hal penggunaan informatika dan teknologi perkotaan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. TIK memungkinkan para pejabat kota berinteraksi langsung dengan masyarakat dan memantau apa yang terjadi di kota, bagaimana kota berkembang, dan bagaimana menciptakan kualitas hidup yang lebih baik. Melalui penggunaan sensor yang terintegrasi dengan *real-time* monitoring sistem, data yang dikumpulkan dari warga dan perangkat kemudian diolah dan

dianalisis. Informasi dan pengetahuan yang dikumpulkan adalah kunci untuk mengatasi inefisiensi.

6) Keluwesan

Informasi yang baik adalah informasi yang mudah diubah-ubah bentuk penyajiannya sesuai kebutuhan dan situasi yang dihadapi.

Pemanfaatan teknologi informasi, baik internet maupun non internet, untuk menyediakan pelayanan yang lebih nyaman dan efisien terhadap warga dan organisasi atas informasi dan pelayanan pemerintah yang berbasis internet, seperti portal, website, email, blog, dan lain-lain. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) itu sendiri adalah penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE, dimana informasi yang disajikan melalui SPBE dapat di akses ke seluruh link yang tersedia oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian di Kabupaten Banggai.

7) Ketepatan Waktu

Informasi yang baik adalah informasi yang disajikan tepat pada saat dibutuhkan. Informasi yang terlambat datang menjadi informasi basi yang tidak ada lagi nilainya (misalnya untuk pengambilan keputusan).

8) Siklus Informasi

Data yang diolah melalui suatu model menjadi informasi, penerima informasi tersebut membuat suatu keputusan dan melakukan tindakan, sehingga menghasilkan suatu tindakan yang lain yang membuat sejumlah data kembali. Data tersebut diinput, diproses kembali lewat suatu model dan seterusnya hingga membentuk suatu siklus. saat dibutuhkan,

memiliki data yang diolah melalui suatu model menjadi informasi.

Selanjutnya untuk menjelaskan variabel terikat (Y) pada penelitian ini merujuk pada Inovasi pelayanan publik, dimana saat ini pelayanan publik menjadi sebuah isu kebijakan yang sangat strategis upaya memperbaiki pelayanan publik di Indonesia sekarang cenderung berjalan di daerah-daerah, sedangkan implikasi dapat menjangkau kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya dan lain-lain.

Sebagaimana menurut Jerry Walo et al (2021) bahwa dalam menciptakan dan pengembangan inovasi digitalisasi pelayanan publik, tata kelola pemerintahan, dan inovasi daerah lainnya sesuai dengan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah. Sehingga upaya memperbaiki pelayanan publik pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian di Kabupaten Banggai tentunya senantiasa dilakukan dengan berbagai regulasi yang dikeluarkan pemerintah Pusat untuk menjawab apa yang menjadi permasalahan publik. Maka inovasi merupakan kunci untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi, daya saing daerah, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Adapun inovasi Pelayanan dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian di Kabupaten Banggai sebagai variabel bebas (Y) dengan indikatornya, antara lain:

(1) Memastikan penggunaan teknologi digital pada seluruh layanan pemerintah termasuk kebijakan untuk meningkatkan partisipasi dan kolaborasi publik dalam layanan pemerintah.

Dalam upaya modernisasi pelayanan publik melalui adopsi teknologi digital, yang dapat memberikan peluang bagi pemerintah daerah dalam melayani publik serta meningkatkan partisipasi dan kolaborasi publik dalam menciptakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Kabupaten Banggai, maka dari itu, pemerintah daerah khususnya Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian di Kabupaten Banggai melakukan pengembangan inovasi digitalisasi pelayanan publik.

(2) Merancang kerangka organisasi dan tata kelola yang dapat mengkoordinasikan penerapan inovasi pelayanan publik, tata kelola pemerintahan di seluruh lapisan pemerintah;

(3) Mengembangkan *business case* dalam penerapan inovasi pelayanan publik, tata kelola pemerintahan sebagai dasar dalam melakukan investasi.

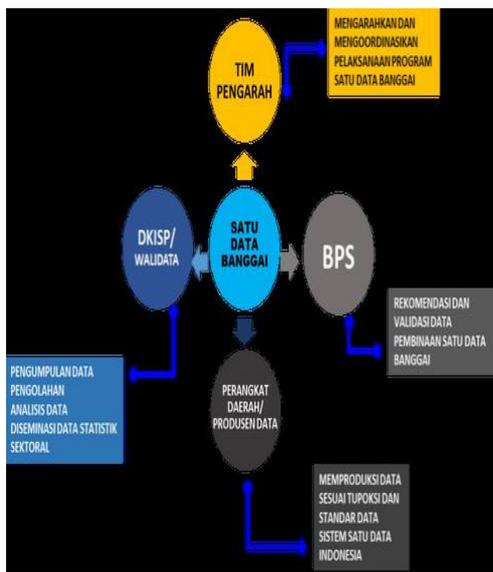
Inovasi pelayanan pada SPBE, sebagai salah satu pengembangan teknologi digital untuk seluruh layanan pemerintah. Sehingga di dalam penggunaan teknologi digital merupakan kebijakan untuk meningkatkan partisipasi dan kolaborasi publik dalam layanan pemerintah, merancang kerangka organisasi dan tata kelola, sehingga dapat mengkoordinasikan penerapan inovasi pelayanan publik, tata kelola pemerintahan di seluruh lapisan pemerintah.

(4) Mengadopsi standar keamanan informasi dalam penerapan informasi pelayanan publik, tata kelola pemerintahan untuk menjamin penerapan inovasi pelayanan publik, tata kelola pemerintahan yang tangguh dan terpercaya.

Standar keamanan informasi penerapannya dapat melalui portal satu data pemerintah daerah Kabupaten Banggai, dimana mampu menyediakan data maupun informasi yang bersifat transparan, akuntabel, dan partisipatif guna mendukung rencana, implementasi, dan perbaikan program pembangunan daerah, serta dapat terintegrasi kesatu pintu saja.

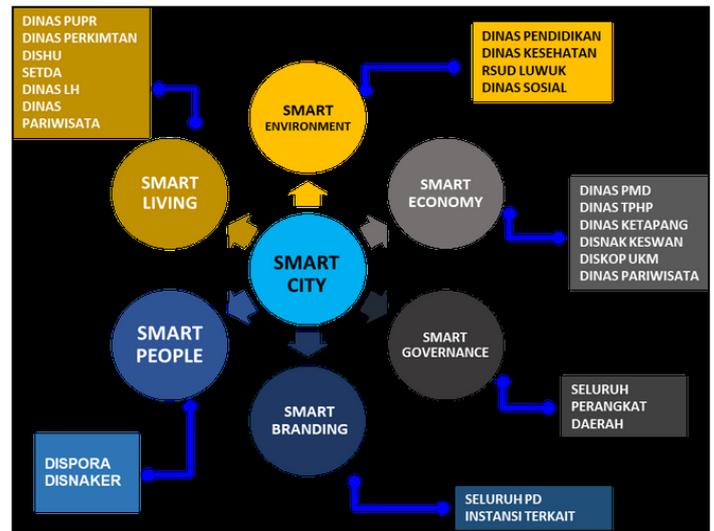
Dalam hal ini integrasi tersebut dapat di implementasikan pada Satu Data Banggai dengan tujuan untuk melakukan reformasi Tata Kelola Data Statistik Sektor di Kabupaten Banggai secara sistematis dan integrative sehingga menghasilkan data Statistik Sektor yang berkualitas dan terbuka sesuai prinsip Satu Data yaitu Memenuhi Standar Data, Dilengkapi Meta data, Interoperabilitas/ Dapat Berbagi Pakai, dan Menggunakan Kode Referensi, guna mendukung perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pembangunan Daerah. Sebagaimana dikemukakan pada gambar berikut:

Gambar 1
Portal Satu Data Banggai



pemerintahan lokal, sekolah, perpustakaan, sistem transportasi, rumah sakit, pembangkit listrik, jaringan penyediaan air, pengelolaan limbah, penegakan hukum, dan pelayanan masyarakat lainnya. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 2. Smart City



(5) Menyusun dan menerapkan strategi pengembangan inovasi pelayanan publik, tata kelola secara berkelanjutan untuk peningkatan daya saing bangsa.

Sebagaimana dengan mendukung akselerasi transformasi digital di Kabupaten Banggai, DKISP Kabupaten Banggai telah menetapkan kegiatan strategis di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), yang menjadi fokus utamanya adalah mendukung penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) yang terpadu dan menyeluruh untuk mencapai birokrasi dan pelayanan publik berkinerja tinggi, transparan dan akuntabel (*good governance*) serta mewujudkan pembangunan *Smart City* Kabupaten Banggai, dengan menciptakan dan mengembangkan inovasi layanan publik dan layanan administrasi pemerintahan. *SMART CITY* merupakan sebuah visi pengembangan perkotaan untuk mengintegrasikan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) dan teknologi *Internet of Things* (IoT) dengan cara yang aman untuk mengelola aset kota. Aset ini meliputi sistem informasi instansi

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat dideskripsikan bahwa secara signifikan Sistem Informasi Publik sebagai inovasi Pelayanan dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Di Kabupaten Banggai memiliki kualitas nilai yang maksimal dalam penyelenggaraan pemerintah dan layanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi secara efektif, efisien dan berkesinambungan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persentasenya mencapai 89,34% dengan kategori sangat baik, namun hal ini belum dimanfaatkan oleh masyarakat di Kabupaten Banggai secara optimal, untuk itu dibutuhkan tindak lanjut pemerintah daerah khususnya Kepada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (DKISP) Kabupaten Banggai agar

lebih meningkatkan pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik dan pengelolaan *e-government* di Lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota sehingga dapat dimanfaatkan oleh masyarakat secara lebih optimal dengan mengedukasikan dan mensosialisasikan secara efektif segala layanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Widhi Kurniawan, Zarah Puspitaningtyas. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pertama. Yogyakarta: Pandiva Buku, 2016.
- Andi. "Dasar SPBE," no. 95 (2018): 1–82.
- Elnita, Ernita Arif, Asrinaldi. "STRATEGI KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN PUBLIK "SIJARLA TERPADU" DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SOLOK Elnita, Ernita Arif, Asrinaldi Mahasiswa." *Ilmu Komunikasi* 9, no. 2 (2019): 172–185.
- Fn Fitriana. "berasal dari bahasa Latin." *Remaja* 2005 (2017): 9–34.
- Hartono, Bambang. *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*. Cetakan Pe., 2013.
- Herawati, Herlin, dan Dewi Mulyani. "Pengaruh Kualitas Bahan Baku Dan Proses Produksi Terhadap Kualitas Produk Pada Ud. Tahu Rosydi Puspan Maron Probolinggo." *UNEJ e-Proceeding*, (2016): 463–482.
- Kamilah, Insyania. "Strategi Humas Dalam Pengenalan Website Gelati.Serangkota.Go.Id Sebagai Layanan Informasi Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 (2021)." (2021).
- MEIGIA, N, R G Gumelar, dan R Y Septa. "PEMANFAATAN DAN PENGELOLAAN WEBSITE Lebakkab. Go. Id OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA (DISKOMINFO) KABUPATEN LEBAK" (2019). <http://eprints.untirta.ac.id/1409/>.
- Raco, J.R. *Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik dan keunggulannya*. Diedit oleh Arita L J.B. Soedarmanta. Pertama. Jakarta: PT Grasindo, Anggota IKAPI, 2010.
- Sobur Setiawan, Skep, NS, MM (K3L). *Merancang Kuesioner Untuk Penelitian*, 2020.
- Subandriyo, Budi. "Teknik Komunikasi Publik 1 . Teori Komunikasi Publik Menurut Para Ahli" (2020).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Diedit oleh Sugiyono. Ke 19. Bandung: ALFABETA, CV, 2013. www.cvalfabeta.com.
- . *Metode Penelitian. Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV. Alfabeta, 2018.
- Sugiyono, D. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet, 2014.
- Suwarso. "Komunikasi Inovasi Bank Sampah Dalang Collectiondalam Meningkatkan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Kreativitas Pengolahan Sampah Pada Masyarakat Di Kelurahan Rejosari Kulim Pekanbaru." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53, no. 9 (2013): 1689–1699.
- Walo, Jerry, Awan Yanuarko, Asrori, Tini Apriani, Sadik UL Amin Faruk, Septian Putri Palupi, Naomi Ratna Sari, dan Diah Ayu

Kusumaningrum. *INOVASI DIGITALISASI Pelayanan Publik Tata Kelola Pemerintahan Dan Inovasi Bentuk Lainnya Pada Daerah Terinovatif*. Diedit oleh Aji Nur Cahyo. Cetakan Pe. Jakarta: Bina Praja Press, n.d.

Zulfikar, Andi M. "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Aspirasi Publik dan Pengaduan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sidrap." *Angewandte Chemie International Edition* 2, no. 4 (2020): 107.