

Analisis Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Digitalisasi Kota Palembang Menuju *Smart City*

Ade Uswatun Hasanah¹, Delfiazi Puji Lestari², Feni Huspita Sari³, Ida Utami⁴, Isabella⁵, Annisa⁶

¹⁻³Administrasi Negara, STIA&P Annisa Dwi Salfarizi

^{4,6}Ilmu Pemerintahan, STIA&P Annisa Dwi Salfarizi

⁵Ilmu Pemerintahan, Universitas Indo Global Mandiri

¹ade.uswatun@gmail.com, ²drdelfiads@gmail.com, ³fenihuspita@gmail.com,

⁵isabella@uigm.ac.id, ⁶annisanadjemi33@gmail.com

Corresponding author: ade.uswatun@gmail.com

Submitted: 22/06/2025; Revised: 07/07/2025; Published: 11/07/2025

DOI: <https://doi.org/10.61332/ijpa.v8i2.358>

Abstract

Digitalization is one of the main pillars in the development of a modern city. Palembang City, as one of the big cities in Indonesia, has started its journey towards implementing the Smart City concept. The main objective of this study is to determine the efforts that have been made by the government in the development of digitalization in Palembang City by identifying supporting and inhibiting factors that influence the success of the digitalization program, as well as formulating policy recommendations to increase the effectiveness of digitalization development in the future. This study uses a qualitative approach with a descriptive-analytical method. Data were collected through in-depth interviews with stakeholders, policy document analysis, and literature studies. Research informants include city government officials, namely the Palembang City Communication and Information Office and academics as well as lecturers and the community of digital service users in free access places. In addition, secondary data were obtained from official government reports, journal articles, and current news relevant to the digitalization program in Palembang. There are 6 dimensions in the concept of a smart city according to Griffinger et al. (2007:10-14), namely, smart environment, smart mobility, smart government, smart economy, smart people, and smart living. all of these concepts are interrelated with each other. The results of the study show that digitalization increases the efficiency of public services, transparency, and community participation. However, there are challenges such as the digital divide and low technological literacy in some groups of society.

Keywords: Digitalization, Smart City, Palembang, Digital Infrastructure, E-Government.

Abstrak

Digitalisasi menjadi salah satu pilar utama dalam pembangunan kota modern. Kota Palembang, sebagai salah satu kota besar di Indonesia, telah memulai perjalanan menuju implementasi konsep Smart City. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya yang sudah dilakukan pemerintah dalam pembangunan digitalisasi Kota Palembang dengan mengidentifikasi

faktor pendukung serta penghambat yang mempengaruhi keberhasilan program digitalisasi, serta merumuskan rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan efektivitas pembangunan digitalisasi di masa mendatang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif-analitis. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan, analisis dokumen kebijakan, dan studi literatur. Informan penelitian meliputi pejabat pemerintah kota yaitu diskominfo kota Palembang dan akademisi serta dosen dan masyarakat pengguna layanan digital di tempat akses gratis. Selain itu, data sekunder diperoleh dari laporan resmi pemerintah, artikel jurnal, serta berita terkini yang relevan dengan program digitalisasi di Palembang. Ada 6 dimensi dalam konsep smart city menurut Griffinger dkk (2007:10-14) yaitu, smart environment, smart mobility, smart government, smart economy, smart people, dan smart living. Semua konsep tersebut saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi meningkatkan efisiensi pelayanan publik, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Namun, terdapat tantangan seperti kesenjangan digital (digital divide) dan literasi teknologi yang masih rendah di beberapa kelompok masyarakat.

Katakunci : Digitalisasi, *Smart City*, Palembang, Infrastruktur Digital, *E-Government*.

Pendahuluan

Digitalisasi menjadi salah satu pilar utama dalam pembangunan kota modern. Kota Palembang, sebagai salah satu kota besar di Indonesia, telah memulai perjalanan menuju implementasi konsep *Smart City*. Saat ini, sebagian besar orang menggunakan internet untuk berkomunikasi melalui pesan singkat, melakukan aktivitas di media sosial, dan menonton video secara online. Hal ini adalah cara paling cepat, murah, dan mudah untuk menyampaikan informasi ke berbagai bagian masyarakat melalui teknologi informasi berbasis digital. (Isabella 2023). Dengan populasi yang terus bertambah dan tantangan urbanisasi yang kompleks, penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menjadi kebutuhan mendesak. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan. Studi dari Setiawan et al. (2020) mengungkapkan bahwa implementasi *Smart City* di kota-kota besar di Indonesia mampu mengurangi waktu pelayanan publik hingga 40%. Sementara itu, penelitian oleh Harahap & Yulianti (2021) menyoroti pentingnya infrastruktur TIK dalam mendukung program digitalisasi di tingkat kota. Temuan ini relevan dengan konteks Palembang, yang juga menghadapi tantangan serupa dalam pengembangan infrastrukturnya.

Kota Palembang, sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Selatan, memiliki potensi besar untuk menjadi kota metropolitan yang maju. Dengan letak geografis yang strategis dan kekayaan budaya yang tinggi, Palembang memiliki daya tarik tersendiri bagi investor dan wisatawan. Namun, untuk mencapai status sebagai kota metropolitan yang sejajar dengan kota-kota besar lainnya, Palembang perlu melakukan transformasi digital secara menyeluruh. Kota Palembang merupakan kota terbesar sekaligus ibukota Provinsi Sumatera Selatan dengan total jumlah penduduk pada tahun 2017 sebanyak 1.623.099 jiwa atau naik 1,31 persen dibandingkan tahun 2016 sebanyak 1.602.071 jiwa. Luas wilayah Kota Palembang berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 23 tahun 1988 adalah 400,61 km² atau 40.061 hektar

Meskipun terdapat potensi yang besar, pembangunan digitalisasi di Kota Palembang masih menghadapi beberapa tantangan, seperti misalnya ketersediaan akses internet yang cepat dan stabil serta perangkat pendukung lainnya masih belum merata di seluruh wilayah Kota Palembang, terutama di daerah-daerah perbatasan. Dilihat dari jumlah tenaga kerja yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi masih belum mencukupi untuk mendukung pelaksanaan program digitalisasi. Tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya digitalisasi dan pemanfaatan teknologi masih relatif rendah, sehingga minat untuk berpartisipasi dalam program digitalisasi juga masih rendah. Koordinasi antara pemerintah, swasta, dan masyarakat dalam pelaksanaan program digitalisasi belum berjalan secara optimal, sehingga seringkali terjadi tumpang tindih dan inefisiensi. adapun tantangan tersebut berdasarkan sumber wawancara dari beberapa informan yang ada di instansi Kominfo Palembang.

Griffinger dkk (2007) menyebutkan bahwa ada 6 dimensi dalam konsep *smart city* yaitu, *smart environment*, *smart mobility*, *smart government*, *smart economy*, *smart people*, dan *smart living* . semua konsep tersebut saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Salah satu parameter untuk mewujudkan konsep *Smart City* adalah *Smart Infrastructure* yang terdapat di keenam dimensi *smart city* tersebut. Infrastruktur secara sederhana dapat diartikan sebagai suatu bangunan fisik yang dapat digunakan sebagai sarana dan prasarana dalam mendukung aktivitas masyarakat sehari-hari. Dengan adanya

konsep *smart city* tersebut infrastruktur kini tidak hanya bangunan fisik saja melainkan sudah beralih dengan menggunakan media teknologi informasi dan komunikasi yang berfungsi sebagai sarana dan prasarana dalam mendukung aktivitas masyarakat.

Digitalisasi di Kota Palembang telah mengalami perkembangan yang cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir, dengan berbagai inisiatif untuk meningkatkan layanan publik, akses informasi, dan kemudahan bagi masyarakat. *Smart City* Palembang dalam perencanaan dan pengelolaan kota yang lebih baik sudah menggunakan Sistem Informasi Geografis (SIG). pengembangan pelayanan publik digital seperti aplikasi pengaduan masyarakat dan permohonan layanan publik juga sudah diimplementasikan dengan cukup baik di beberapa instansi pemerintah. Serta peningkatan efisiensi dan transparansi pemerintah menggunakan *E-Government* dengan menggunakan *e-budgeting* dan *e-reporting*. Transportasi Digital di Palembang sudah mengembangkan sistem transportasi berbasis digital, seperti Palembang *Smart Transport* yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi transportasi, rute, dan waktu secara *real-time*. Dengan adanya aplikasi transportasi online seperti Gojek, Grab, dan lainnya sudah berkembang pesat di Palembang, memberikan kemudahan transportasi bagi masyarakat.

Di bidang bisnis dan perekonomian, pembayaran digital di Palembang sudah menggunakan dompet digital seperti OVO, GoPay, dan DANA telah diterima luas di banyak sektor, termasuk restoran, pusat perbelanjaan, dan pasar tradisional. Alat pembayaran dengan menggunakan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) juga semakin populer di berbagai usaha kecil dan besar sebagai metode pembayaran yang lebih praktis. Edukasi dan pengembangan teknologi telah diupayakan pemerintah dengan menggandeng beberapa universitas di Palembang untuk melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan literasi digital melalui pelatihan dan pendidikan bagi masyarakat, terutama yang terkait dengan teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan *startup* teknologi di Palembang juga mulai berkembang dan mendukung berbagai aspek digitalisasi, seperti *e-commerce* dan aplikasi berbasis lokal. Terdapat beberapa titik Wi-Fi publik yang disediakan oleh pemerintah atau pihak swasta di area strategis, seperti pusat perbelanjaan, taman, dan tempat umum lainnya untuk meningkatkan akses internet

bagi masyarakat. Pengelolaan sampah dan lingkungan berbasis digital di Palembang juga mengimplementasikan teknologi untuk pengelolaan sampah dan kebersihan. Dengan sistem pemantauan dan pelaporan berbasis aplikasi untuk masyarakat yang ingin melaporkan sampah atau kerusakan fasilitas publik. Pada dunia usaha digitalisasi UMKM dengan mengembangkan banyak usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Palembang yang mulai mengadopsi platform digital untuk memasarkan produk mereka, seperti menggunakan media sosial dan *marketplace online*. Pemerintah kota juga telah melakukan pelatihan dan mendukung program digitalisasi untuk UMKM agar mereka bisa lebih berdaya saing di pasar global.

Dengan adanya inisiatif-inisiatif ini, Palembang terus bertransformasi menjadi kota yang lebih digital, modern, dan terhubung dengan teknologi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakatnya. Untuk dapat mencapai kesuksesan konsep *Smart City* tersebut melalui *smart infrastructure* di Kota Palembang, maka pemanfaatan akan infrastruktur digital yang sudah ada tersebut harus optimal. Sehingga penelitian ini perlu dilakukan untuk menganalisis faktor penghambat dan pendukung dalam upaya peningkatan digitalisasi di kota Palembang menuju *Smart City*.

Tinjaun Pustaka

Digitalisasi

Digitalisasi dapat diartikan sebagai proses transisi dari cara-cara tradisional (manual atau analog) menuju pemanfaatan teknologi digital untuk mempermudah, mempercepat, dan memperluas akses serta efisiensi dalam beragam aspek kehidupan. Brennen & Kreiss (2016) mengemukakan bahwa konsep digitalisasi adalah meningkatnya ketersediaan data digital yang dimungkinkan oleh kemajuan dalam menciptakan, mentransfer, menyimpan, dan menganalisis data digital, dan memiliki potensi untuk menyusun, membentuk, dan mempengaruhi dunia kontemporer. Menurut Sukmana dalam Erwin (2020), digitalisasi adalah proses media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital. Digitalisasi dilakukan untuk membuat arsip

dokumen bentuk digital. Digitalisasi memerlukan peralatan seperti komputer, scanner, operator media sumber dan *software* pendukung.

Digitalisasi merujuk pada masyarakat digital. Ciri-ciri masyarakat digital adalah sebagai berikut; a) Penggunaan teknologi digital dalam berbagai aspek kehidupan, seperti dalam aktivitas ekonomi, Pendidikan, pelayanan publik dan kesehatan, dan sebagainya; b) Masyarakat digital memiliki kebutuhan yang tinggi akan informasi; c) *Spatial* atau terhubung dengan lokasi yang berefek pada pengorganisasian ruang dan waktu; d) Banyaknya kebutuhan akan tenaga kerja di bidang informasi dan komunikasi; e) Adanya perubahan pola interaksi masyarakat dari interaksi secara langsung menjadi interaksi tidak langsung, yakni melalui jejaring sosial. (Isabella, 2023).

Digitalisasi dalam konteks Ilmu Administrasi Negara merujuk pada transformasi dalam pengelolaan dan pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Proses ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, serta kualitas pelayanan publik melalui penggunaan perangkat digital dan sistem berbasis teknologi. Kajian pustaka mengenai digitalisasi dalam Ilmu Administrasi Negara mengandung berbagai perspektif yang berkaitan dengan konsep, penerapan, tantangan, serta dampak dari digitalisasi terhadap tata kelola pemerintahan dan administrasi negara.

Digitalisasi dalam administrasi negara umumnya didefinisikan sebagai proses penggunaan teknologi digital untuk menggantikan atau meningkatkan proses administratif konvensional yang sebelumnya dilakukan secara manual atau berbasis kertas. Hal ini melibatkan penggunaan sistem informasi, internet, perangkat lunak, serta aplikasi digital dalam menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan.

Menurut beberapa ahli dalam Ilmu Administrasi Negara, digitalisasi dapat didefinisikan sebagai upaya untuk menciptakan *e-government*, yaitu pemerintahan yang berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, memperbaiki hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta memperkuat sistem akuntabilitas dan transparansi.

Tujuan utama dari digitalisasi dalam administrasi negara adalah untuk menciptakan sistem pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan digitalisasi diharapkan juga proses-proses administratif seperti pendaftaran, perizinan, dan pembayaran dapat dilakukan lebih cepat dan mudah melalui sistem daring, mengurangi birokrasi yang berbelit-belit dan mempercepat waktu layanan. Hal ini dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik. Penggunaan teknologi informasi memungkinkan pengelolaan data dan informasi yang lebih transparan. Proses pengambilan keputusan dalam pemerintahan dapat dipantau oleh publik, sehingga meningkatkan akuntabilitas pemerintah. Digitalisasi membuka kesempatan bagi masyarakat untuk lebih mudah mengakses layanan pemerintah melalui aplikasi, *website*, atau media sosial, serta berpartisipasi dalam pengambilan keputusan publik, misalnya melalui platform *e-participation*. Sistem informasi yang terintegrasi memungkinkan pemerintah untuk mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola data secara lebih terstruktur, sehingga memudahkan pengambilan keputusan yang berbasis data dan lebih akurat.

Konsep *E-government* lahir karena merujuk pada penggunaan teknologi digital dalam interaksi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta untuk meningkatkan kualitas layanan publik, mempermudah komunikasi, serta meningkatkan efisiensi pengelolaan pemerintahan. *E-government* dibagi menjadi beberapa kategori, yaitu 1) G2C (*Government to Citizen*) yaitu layanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat secara langsung melalui platform digital, seperti aplikasi atau situs web untuk pendaftaran, perizinan, atau pengaduan masyarakat. 2) G2B (*Government to Business*) adalah Proses yang menghubungkan pemerintah dengan sektor bisnis melalui platform digital, seperti *e-Procurement* atau *e-licensing*. 3) G2G (*Government to Government*) yaitu kolaborasi dan pertukaran data antarinstansi pemerintah menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan koordinasi dan efektivitas birokrasi. 4) C2G (*Citizen to Government*) adalah interaksi masyarakat dengan pemerintah melalui platform digital untuk tujuan seperti pengaduan, partisipasi dalam pengambilan keputusan, atau feedback terhadap kebijakan pemerintah.

Dampak daripada pengembangan digitalisasi yang dapat dirasakan masyarakat tentunya peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu layanan publik menjadi lebih mudah diakses, lebih cepat, dan lebih murah bagi masyarakat. Proses yang sebelumnya memerlukan waktu yang lama, seperti pengurusan izin atau pembayaran pajak, kini dapat dilakukan secara daring dalam waktu singkat. Dengan mengurangi penggunaan kertas dan mempercepat proses administratif, digitalisasi dapat mengurangi biaya operasional pemerintah serta meningkatkan efisiensi sumber daya manusia yang terlibat dalam proses administratif. Hal ini dapat mereduksi biaya juga dapat menghemat sumber daya. Dengan menggunakan teknologi digital, proses-proses administrasi negara menjadi lebih terbuka dan dapat dipantau secara real-time oleh publik. Hal ini meningkatkan pengawasan publik dan mengurangi potensi korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan.

Penguatan Teknologi informasi memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi secara langsung dalam proses pengambilan keputusan, baik melalui *e-participation*, pengajuan aspirasi melalui platform online, maupun melalui partisipasi dalam pemilu dan referendum daring. Seiring dengan implementasi digitalisasi yang ada di pemerintahan tentu tidak terlepas dari berbagai tantangan karena tidak semua lapisan masyarakat memiliki akses yang memadai terhadap teknologi digital, baik dari segi perangkat maupun keterampilan penggunaan. Hal ini bisa menciptakan kesenjangan dalam akses terhadap layanan pemerintah yang berbasis teknologi. Di beberapa wilayah, terutama daerah terpencil, infrastruktur TIK masih terbatas, yang menghambat penerapan digitalisasi yang merata. Pengelolaan data pribadi yang sensitif merupakan isu penting dalam digitalisasi pemerintahan. Keamanan data dan perlindungan privasi menjadi tantangan utama, terutama dengan meningkatnya ancaman siber dan kebocoran data. Banyak aparat pemerintah yang masih terbiasa dengan sistem administrasi manual dan belum siap untuk beradaptasi dengan teknologi digital. Hal ini dapat memperlambat implementasi e-government dan digitalisasi. Pembiayaan yang diperlukan untuk pengembangan infrastruktur digital yang memadai sering kali menjadi hambatan, terutama di negara berkembang atau daerah dengan keterbatasan anggaran.

Teori-teori yang Berkaitan dengan Digitalisasi dalam Administrasi Negara

1. Teori *New Public Management* (NPM)

Teori ini menekankan pentingnya efisiensi, efektivitas, dan responsivitas dalam sektor publik. Digitalisasi dipandang sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kinerja pemerintah dengan memanfaatkan teknologi untuk mengelola sumber daya secara lebih efisien.

2. Teori *Governance*

Teori ini berfokus pada perubahan cara pemerintahan dijalankan, dengan melibatkan berbagai aktor (pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat) dalam pengambilan keputusan. Digitalisasi, melalui e-government, dapat mendukung kolaborasi antara aktor-aktor tersebut.

3. Teori Sistem Informasi

Teori ini melihat teknologi informasi sebagai alat untuk meningkatkan pengelolaan data dan sistem informasi dalam administrasi negara. Dengan penerapan teknologi, informasi yang dibutuhkan dapat diakses dengan cepat, akurat, dan transparan

Kajian pustaka mengenai digitalisasi dalam Ilmu Administrasi Negara menunjukkan bahwa digitalisasi memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, efisiensi pemerintahan, serta transparansi dan akuntabilitas. Namun, untuk mewujudkan hal tersebut, pemerintah perlu mengatasi tantangan-tantangan yang ada, seperti kesenjangan digital, keterbatasan infrastruktur, dan masalah keamanan data. Dengan pendekatan yang tepat, digitalisasi dapat membawa perubahan positif yang signifikan dalam administrasi negara dan tata kelola pemerintahan secara keseluruhan.

Smart City

Mengutip Nijkamp dkk (2009) dalam Widyaningsih (2013) dijelaskan bahwa *Smart City* merupakan kota yang mampu menggunakan sumber daya manusia (SDM), modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern untuk mewujudkan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan kualitas kehidupan yang tinggi, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melalui pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat. Sedangkan

menurut Dameri (2014), menjelaskan bahwa kota pintar merupakan suatu area geografi dimana teknologi canggih seperti ICT, Logistik, produksi energi, dan sebagainya saling melengkapi untuk menciptakan manfaat bagi penduduk kota dalam hal kesejahteraan, partisipasi, kualitas lingkungan hidup, pembangunan yang cerdas dengan pengelolaan tata pemerintah yang tertib dengan kebijakan-kebijakan yang baik.

Kajian pustaka mengenai *Smart City* dalam konteks Ilmu Administrasi Publik mengarah pada pemahaman tentang bagaimana konsep *Smart City* dapat diterapkan dalam manajemen pemerintahan dan pelayanan publik, serta dampaknya terhadap efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas birokrasi pemerintah. Secara umum, *Smart City* merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan efisiensi layanan publik. Dalam kajian Ilmu Administrasi Publik, *Smart City* sering dilihat sebagai sistem yang mengintegrasikan teknologi, data, dan infrastruktur untuk mendukung pengelolaan kota yang lebih baik. Karakteristik utama dari *Smart City* meliputi konektivitas digital, keberlanjutan lingkungan, integrasi data, pelayanan publik berbasis teknologi, dan partisipasi masyarakat.

Berdasarkan Ilmu Administrasi Publik, *Smart City* sering dianalisis dari sudut pandang peran pemerintah dalam menyediakan infrastruktur digital yang mendukung pelayanan publik, seperti sistem informasi pemerintahan, aplikasi pelayanan publik berbasis daring, dan sistem pemantauan kota. Pembahasan ini mencakup bagaimana pemerintah merancang kebijakan dan strategi untuk menciptakan kota yang lebih cerdas, serta tantangan dalam hal koordinasi antar instansi pemerintah, pengelolaan data, dan pengembangan kapasitas birokrasi untuk mengadopsi teknologi.

Pengembangan Inovasi dalam Pelayanan Publik salah satu fokus utamanya adalah bagaimana teknologi yang digunakan dalam *Smart City* dapat meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan publik. Ini termasuk penggunaan aplikasi digital untuk mempermudah proses administrasi, e-government untuk transparansi dan akuntabilitas, serta sistem manajemen kota yang lebih efisien. perkembangan inovasi teknologi bisa mempengaruhi budaya birokrasi dan hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Smart City juga berupaya mendorong partisipasi masyarakat melalui penggunaan platform digital, seperti aplikasi mobile atau media sosial, untuk memungkinkan masyarakat terlibat langsung dalam pengambilan keputusan dan pelaporan masalah kota. Dalam Ilmu Administrasi Publik, ini mengarah pada pemahaman tentang bagaimana teknologi dapat meningkatkan demokratisasi pelayanan publik dan memberikan ruang bagi masyarakat untuk lebih berperan aktif dalam pembangunan kota.

Di sisi lain, ada berbagai macam tantangan dan masalah yang dihadapi pemerintah dalam mengimplementasikan konsep *Smart City*, seperti kesenjangan digital, masalah privasi dan keamanan data, keterbatasan anggaran, serta resistensi terhadap perubahan dari dalam birokrasi. Aspek pemerintahan yang terkait dengan regulasi, kebijakan, dan kerangka hukum yang diperlukan untuk mendukung pengembangan *Smart City* juga menjadi masalah yang cukup fundamental. Secara keseluruhan, kajian pustaka *Smart City* dalam Ilmu Administrasi Publik menekankan pada bagaimana pemerintah dapat memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, memperbaiki pelayanan publik, dan membangun tata kelola pemerintahan yang lebih transparan dan akuntabel.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif-analitis. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan, analisis dokumen kebijakan, dan studi literatur. Informan penelitian meliputi pejabat pemerintah kota yaitu diskominfo kota Palembang dan akademisi serta dosen dan masyarakat pengguna layanan digital di tempat akses gratis. Selain itu, data sekunder diperoleh dari laporan resmi pemerintah, artikel jurnal, serta berita terkini yang relevan dengan program digitalisasi di Palembang.

Penelitian ini sangat relevan dilakukan mengingat pentingnya pembangunan digitalisasi bagi kemajuan Kota Palembang. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung Digitalisasi kota Palembang menuju *Smart City*. Berdasarkan hasil analisis, dapat dirumuskan rekomendasi kebijakan yang

dapat meningkatkan efektivitas pembangunan digitalisasi di Kota Palembang. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya yang sudah dilakukan pemerintah dalam pembangunan digitalisasi Kota Palembang dengan mengidentifikasi faktor pendukung serta penghambat yang mempengaruhi keberhasilan program digitalisasi, serta merumuskan rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan efektivitas pembangunan digitalisasi di masa mendatang. Dengan latar belakang masalah yang kuat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan Kota Palembang sebagai kota pintar yang berkelanjutan.

Pembahasan

Kota Palembang telah membangun berbagai infrastruktur digital, seperti jaringan fiber optik, pusat data (data center), dan penerapan teknologi *Internet of Things* (IoT). Upaya ini didukung oleh program nasional "Gerakan 100 *Smart City*". Dilansir dari media massa mengenai berita pembangunan 28 titik free akses hot spot di Palembang sudah diresmikan oleh Walikota Palembang Harno Joyo. Informasi dari Diskominfo 28 titik tersebut tersebar di beberapa tempat keramaian seperti masjid, taman dan tempat wisata, rincian pada table 1 berikut;

Tabel 1. Lokasi Penyebaran Wifi

No.	Lokasi Wifi	No.	Lokasi Wifi
1.	Taman Simpang Polda	15.	Taman Talang Putri
2.	Kambang Iwak	16.	Plaza 16 Ilir
3.	Masjid Agung (Ruang Utama/Mimbar)	17.	Masjid Raya Taqwa
4.	Taman Sekanak Lambidaro	18.	Masjid Al Fathul Akbar simpang 4 Jakabaring
5.	Museum Sultan Mahmud Badarudin II	19.	Masjid Chengho
6.	Museum Bayt Al Quran Al Akbar	20.	Masjid Baitul Muttaqin Perum Revari Talang Kelapa
7.	Rumah Oeng Boentjit	21.	Taman Jembatan/Jermabah Karang 26 Ilir
8.	Benteng Kuto Besak	22.	Kampung Pempek Tanggo Rajo Seberang Ulu
9.	Taman Masjid Agung	23.	Kampung Wisata Arab Al Munawar
10.	Taman Pom IX	24.	Destinasi Kuliner Stadion Kamboja
11.	Taman Kelengkeng	25.	Lapangan Cempako
12.	Taman Indah Maskarebet	26.	Pesantren Ar Rahman Jakabaring
13.	Taman Bacaan Kemuning	27.	Kampung Kreatif Talang Kelapa
14.		28.	

No.	Lokasi Wifi	No.	Lokasi Wifi
	Taman Bacaan Keramasan		Masjid Darussaid Abiasan

Sumber: Data Diolah Peneliti Tahun 2024

Digitalisasi di Palembang membawa peluang dan tantangan. Dari perspektif teori perencanaan kolaboratif (Healey, 1997), keberhasilan program digitalisasi membutuhkan partisipasi aktif dari berbagai pemangku kepentingan. Selain itu, pendekatan berbasis kebutuhan lokal (*local needs-driven*) diperlukan untuk memastikan bahwa teknologi yang diimplementasikan relevan dan bermanfaat bagi masyarakat.

Pengembangan TIK harus diiringi dengan pelatihan dan pendidikan bagi masyarakat untuk meningkatkan literasi digital. Pemerintah Kota Palembang juga perlu memperkuat kerjasama dengan sektor swasta dan akademisi dalam membangun ekosistem digital yang berkelanjutan. Digitalisasi telah membawa perubahan signifikan dalam tata kelola dan pelayanan publik di Kota Palembang. Meski demikian, masih terdapat tantangan yang memerlukan perhatian khusus. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan literasi digital, penguatan infrastruktur, dan pendekatan kolaboratif untuk mendukung keberhasilan transformasi digital Kota Palembang.

Digitalisasi kota menuju konsep *Smart City* merupakan sebuah langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempermudah akses informasi, serta menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih efisien dan transparan. Kota Palembang, sebagai salah satu kota besar di Indonesia, telah mulai mengimplementasikan program digitalisasi dalam berbagai sektor. Namun, seperti halnya kota lain yang sedang bertransformasi menuju *Smart City*, implementasi program digitalisasi di Palembang tidak terlepas dari berbagai tantangan dan peluang yang perlu dianalisis secara mendalam.

1. Strategi Pemerintah Kota Palembang dalam Program Digitalisasi

Pemerintah Kota Palembang telah mencanangkan sejumlah inisiatif digitalisasi dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat serta meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam tata kelola pemerintahan. Beberapa program digitalisasi yang telah diimplementasikan antara lain:

- *Sistem E-Government*

Pemanfaatan sistem digital dalam pengelolaan administrasi pemerintahan, seperti *e-Budgeting*, *e-Procurement*, e-Surat, dan sistem manajemen data publik lainnya, telah mulai diterapkan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.

- Palembang *Smart City*

Kota Palembang mengembangkan platform berbasis digital untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik, mulai dari pengurusan administrasi hingga pengaduan masyarakat yang dapat dilaporkan melalui aplikasi. Aplikasi ini memungkinkan warga untuk melaporkan masalah kota secara langsung kepada pemerintah.

- Pembangunan Infrastruktur TIK

Pemerintah Kota Palembang telah berupaya membangun infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang memadai, terutama di area publik dan ruang-ruang layanan umum seperti terminal, stasiun, dan kantor pemerintahan. Jaringan internet berbasis *fiber optic* juga mulai diperluas.

Namun, implementasi program digitalisasi ini memerlukan pemahaman tentang keberlanjutan, dampak, dan efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan tata kelola pemerintahan.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi Digitalisasi di Palembang

Implementasi digitalisasi di Palembang dipengaruhi oleh beberapa faktor internal dan eksternal yang menentukan keberhasilan atau tantangan dalam pelaksanaannya:

a. Faktor Pendukung:

1. Infrastruktur Teknologi yang Terus Berkembang

Kota Palembang telah mulai mengembangkan infrastruktur teknologi, seperti penyediaan jaringan internet berbasis fiber optik, penyebaran Wi-Fi di ruang publik, serta pembangunan data center. Keberadaan infrastruktur ini sangat penting untuk mendukung berbagai aplikasi digital dan memungkinkan warga kota mengakses layanan publik dengan mudah.

2. Kebijakan dan Dukungan Pemerintah Daerah

Pemerintah Kota Palembang memiliki kebijakan yang mendukung transformasi digital. Salah satunya adalah penancangan Palembang sebagai *Smart City* yang terintegrasi dengan berbagai program e-government. Ini menunjukkan bahwa ada komitmen politik dan administratif dari pemerintah daerah untuk mendukung penerapan teknologi dalam pelayanan publik.

3. Kolaborasi dengan Sektor Swasta dan Pengembangan Ekosistem Digital

Kerjasama antara pemerintah kota dan perusahaan teknologi memberikan dampak positif terhadap implementasi digitalisasi. Misalnya, dengan adanya kolaborasi untuk mengembangkan solusi digital bagi masalah transportasi, pengelolaan sampah, dan layanan publik lainnya.

4. Partisipasi Masyarakat dalam Digitalisasi

Masyarakat Palembang yang semakin melek teknologi turut berperan dalam keberhasilan implementasi program digitalisasi. Masyarakat mulai terbiasa menggunakan aplikasi mobile untuk mengakses berbagai layanan, seperti pelaporan masalah, pembayaran pajak, dan mengakses informasi publik.

b. Faktor Penghambat

1. Keterbatasan Infrastruktur di Beberapa Wilayah

Meskipun Palembang telah mulai mengembangkan infrastruktur TIK, masih ada beberapa daerah yang belum terjangkau oleh jaringan internet cepat atau Wi-Fi publik. Hal ini menyebabkan ketimpangan akses terhadap layanan digital, terutama di daerah pinggiran atau kawasan dengan tingkat kepadatan rendah.

2. Kendala Anggaran

Keterbatasan anggaran menjadi salah satu kendala utama dalam melanjutkan pembangunan infrastruktur TIK yang memadai. Banyak program digitalisasi yang memerlukan dana besar, dan jika anggaran terbatas, implementasi bisa terhambat atau tidak berjalan sesuai harapan.

3. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) yang Terampil

Implementasi teknologi memerlukan adanya tenaga ahli yang terampil dalam mengelola dan memanfaatkan teknologi baru. Meskipun sudah ada beberapa pelatihan,

namun masih banyak pegawai pemerintah yang belum sepenuhnya memiliki keterampilan dalam mengelola sistem e-government dan berbagai aplikasi digital lainnya.

4. Masalah Keamanan dan Perlindungan Data

Isu keamanan data dan perlindungan privasi menjadi tantangan serius dalam implementasi digitalisasi. Pengumpulan data pribadi masyarakat melalui aplikasi yang digunakan dalam layanan publik menimbulkan risiko kebocoran data, yang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap program digitalisasi.

5. Resistensi terhadap Perubahan dalam Birokrasi

Birokrasi pemerintahan yang terbiasa dengan sistem manual dapat menunjukkan resistensi terhadap perubahan. Adanya ketakutan terhadap teknologi baru dan kurangnya pemahaman mengenai potensi digitalisasi dapat memperlambat proses implementasi dan mengurangi efektivitas penggunaan teknologi.

Pentingnya evaluasi terhadap implementasi program digitalisasi di Palembang perlu dilihat dari beberapa dimensi. Misalnya dampak terhadap efisiensi pelayanan publik program digitalisasi memungkinkan warga Palembang untuk mengakses berbagai layanan publik dengan lebih cepat dan mudah. Contohnya, sistem *e-Procurement* mempermudah proses pengadaan barang dan jasa pemerintah, sementara aplikasi pengaduan masyarakat memberikan jalur langsung bagi warga untuk melaporkan masalah di lingkungan mereka. Dengan demikian, layanan menjadi lebih efisien dan responsif. Dampak dari *E-government* dan sistem manajemen data yang terintegrasi memungkinkan adanya transparansi yang lebih baik dalam pengelolaan anggaran, pelaksanaan proyek, dan penggunaan dana publik. Ini meningkatkan akuntabilitas pemerintah dan mengurangi potensi korupsi dalam pemerintahan. Dilihat dari segi peningkatan kualitas hidup masyarakat.

Penggunaan teknologi di sektor transportasi, seperti aplikasi transportasi pintar, meningkatkan mobilitas masyarakat. Sistem pemantauan lalu lintas berbasis teknologi juga mengurangi kemacetan dan meningkatkan kenyamanan transportasi publik. Selain itu, aplikasi berbasis mobile untuk pengelolaan sampah dan kebersihan kota juga memberikan dampak positif terhadap lingkungan hidup. Dampak tersebut juga dirasakan

pada inovasi dalam tata kelola kota program digitalisasi memungkinkan pemerintah untuk melakukan perencanaan dan pengelolaan kota yang lebih berbasis data. Ini mempermudah analisis dalam pengambilan keputusan untuk pembangunan infrastruktur dan peningkatan kualitas hidup di berbagai wilayah kota.

Beberapa rekomendasi untuk perbaikan serta pengembangan dalam upaya Untuk meningkatkan keberhasilan implementasi program digitalisasi di Palembang, berdasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam adalah antara lain,

1. Fokus peningkatan infrastruktur di wilayah terpencil
Pemerintah harus fokus pada pemerataan pembangunan infrastruktur TIK di seluruh wilayah kota, khususnya daerah yang belum terjangkau oleh jaringan internet cepat.
2. Pemberian pelatihan berkelanjutan bagi SDM
Mengembangkan program pelatihan berkelanjutan bagi aparatur pemerintah untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam mengelola teknologi dan sistem digital.
3. Kebijakan perlu perbaikan regulasi keamanan data
Membuat regulasi yang lebih jelas terkait perlindungan data pribadi dan mengembangkan sistem keamanan siber yang kuat untuk menghindari kebocoran data.
4. Ada penguatan kolaborasi dengan sektor swasta dan akademisi
Mengembangkan lebih banyak kerja sama dengan perusahaan teknologi dan universitas untuk mendukung inovasi dan pengembangan solusi digital yang tepat guna.

Simpulan

Program digitalisasi di Kota Palembang menuju *Smart City* menunjukkan kemajuan yang signifikan, dengan berbagai inisiatif yang telah diterapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi meningkatkan efisiensi pelayanan publik, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Namun, terdapat tantangan seperti kesenjangan

digital (*digital divide*) dan literasi teknologi yang masih rendah di beberapa kelompok masyarakat. Adapun tantangan yang ada, seperti keterbatasan anggaran, infrastruktur yang belum merata, serta masalah keamanan data, harus segera diatasi agar digitalisasi dapat memberikan dampak yang optimal bagi masyarakat. Keberhasilan program ini sangat bergantung pada komitmen berkelanjutan dari pemerintah daerah, partisipasi aktif masyarakat, serta kerjasama dengan sektor swasta dan akademisi.

Daftar Pustaka

- Adhi Iman Sulaiman,(2020) Tantangan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) Dalam E-Government, https://jurnal.unsil.ac.id/index.php/jipp/article/view/AIS_2020
- Ayuningtyas, A. (2022) Pengembangan Sumber Daya Aparatur Menuju Era Smart ASN, Volume 3 Nomor 4, 2022: Social and Government Hal. 255-266 DOI: <https://doi.org/10.55314/tsg.v3i4.312> ;TheJournalish: Social and Government
- Brennen, J. S., & Kreiss, D. (2016). Digitalization. *Mikroskopie*, VOL. 37, 109–118. <https://doi.org/10.1002/9781118766804.wbiect111>
- Chung, Y.J., Choi, H.N., Lee, S.E. and Cho, J.B. (2004) Treatment of Tannery Wastewater with High Nitrogen Content Using Anoxic/Oxic Membrane Bio-Reactor (MBR). *Journal of Environmental Science and Health, Part A: Toxic/Hazardous Substances and Environmental Engineering*, 39, 1881-1890. <http://dx.doi.org/10.1081/ESE-120037885>
- Dian Ambarisiwi, Slamet Riyono, Rahmat Purwanto,(2021)Birokrasi Dengan Topik Menuju ASN Bertaraf Internasional *Jurnal Media Administrasi*Vol. 6, No. 1, April2021, Hal 46-54E-ISSN : 2962-6358 P-ISSN: 2503-1783
- Djamil Hasim, (2023) Patologi Birokrasi dalam Pelayanan Publik, *Jurnal Governance and Politics*, VOLUME 3, NOMOR 1, TAHUN 2023, E-ISSN: 2776-3471
- Erwin, et al. Manfaat dan Dampak Digitalisasi Logistik di Era Industri 4.0. *Jurnal Logistik Indonesia*, 2020, 4.1: 49-63.
- Fitri Herawati Mamonto, Mutiara Timbuleng, Ryan Aji Johannes, Itje Pangkey, Analisis Etika Pelayanan Publik, (Studi Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara) *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah* Vol. 15 No. 2 pp. 208-221 Website: <https://ejournal.ipdn.ac.id/JAPD>

ISSN: 1829-5193, e-ISSN: 2615-3351 DOI: <https://doi.org/10.33701/jiapd.v15i2208>

- Griffinger, R., dkk (2007). Smart cities Ranking of European medium-sized cities. Final report October
- Harahap, A., & Yulianti, D. (2021). Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Mendukung Digitalisasi Kota. *Jurnal Teknologi dan Masyarakat*, 10(2), 45-55.
- Healey, P. (1997). Collaborative Planning: Shaping Places in Fragmented Societies. London: Macmillan.
- Heeks, R. (2006). Implementing and Managing eGovernment: An International Text. London: SAGE Publications. <http://thejournalish.com/ojs/index.php/thejournalish/index>.
- Isabella, Iriyani A, Lestari, DP, (2023) "Literasi Digital sebagai Upaya Membangun Karakter Masyarakat Digital, Jurnal pemerintahan dan politik volume 8 no. 3 agustus 2023, Halaman : 167 - 172
- J. C. Bertot, P. T. Jaeger and J. M. Grimes (2010), "Using ICTs to Create a Culture of Transparency: E-Government and Social Media as Openness and Anti-Corruption Tools for Societies," Government Information Quarterly, Vol. 1, No. 8, 2010, pp. 1-8.
- Juwianto, Joko. (2014). Penerima Layanan . Jakarta: Direktorat Hukum dan Hubungan Masyarakat.
- M Harry Mulya Zein , Diskha Febriyan Prasutra , Sisca Septiani, (2024) Implementasi kebijakan E-Government dalam administrasi kepegawaian Desentralisasi Jurnal Hukum, Kebijakan Publik, dan Pemerintahan Vol. 1 No. 3 Agustus 2024 DOI : <https://doi.org/10.62383/desentralisasi.v1i3.98>
- Mardalena Wulandari; Wanda Aprilla; Arie Elcaputera, (2024) Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintah Melalui Teknologi Digital dan Partisipasi Publik dalam Upaya Pemberantasan Korupsi, Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara Vol.2, No.4 November 2024 e-ISSN: 2987-7113; p-ISSN: 2987-9124, Hal 321-334 DOI: <https://doi.org/10.55606/eksekusi.v2i4.1553> / 2024
- Setiawan, R., et al. (2020). Implementasi Smart City di Indonesia: Studi Kasus Kota Besar. Jurnal Administrasi Publik, 14(1), 12-24.

Widyaningsih, D., (2013). Kota Surabaya Menuju Smart City.
Tesis.Yogyakarta:Universitas Gadjah Mada