

# OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *E-GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI MAGESTY (MAGELANG *SMART CITY*) DI KOTA MAGELANG

Marshal Hamzah Zaini Haq, Teuku Afrizal

Program Studi S1 Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Jl. Dr. Antonius Suroyo, Universitas Diponegoro, Kampus Tembalang, Kota Semarang,  
Jawa Tengah, Indonesia (50275) Telefon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <https://fisip.undip.ac.id> Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

---

## ABSTRACT

MAGESTY (*Magelang Smart City*) in Magelang City is an application developed by the Magelang City government to provide public services and information to the community. However, the application that is supposed to provide services and information to the people of Magelang City has not been able to perform optimally due to several issues faced. This research aims to optimize public services based on *e-Government* through the MAGESTY (*Magelang Smart City*) application and identify the inhibiting factors in optimization. This research uses a descriptive method with data collection through observation, in-depth interviews, and documentation. The research results show that with the phenomena of support, capacity, and value, it is possible to optimize *e-government*-based public services through the MAGESTY (*Magelang Smart City*) application in the City of Magelang, thereby enhancing the effectiveness, efficiency, transparency, and accountability of the government in meeting the needs of the community. However, the optimization process still faces challenges such as limited technological infrastructure, leadership, and cultural factors. Therefore, there is a need for improvements in technology infrastructure, commitment and willingness from leaders, and education or socialization for the community regarding changes in electronic services and information.

**Keywords:** *Optimization, Public Service, e-Government, Application, MAGESTY, Magelang City.*

## ABSTRAK

MAGESTY (*Magelang Smart City*) Kota Magelang merupakan sebuah aplikasi yang dikembangkan oleh pemerintah Kota Magelang untuk memberikan layanan dan informasi publik kepada masyarakat. Akan tetapi, aplikasi yang seharusnya memberikan layanan dan informasi kepada masyarakat Kota Magelang belum dapat maksimal karena terdapat beberapa masalah yang dihadapi. Penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi MAGESTY (*Magelang Smart City*) dan mengidentifikasi faktor penghambat dalam mengoptimalkan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan fenomena *support, capacity, dan value* dapat melakukan optimalisasi pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi MAGESTY (*Magelang Smart City*) di Kota Magelang sehingga mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, proses optimalisasi masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kepemimpinan dan faktor budaya. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan infrastruktur terhadap teknologi, komitmen serta keinginan dari pemimpin, dan

edukasi atau sosialisasi kepada masyarakat terhadap perubahan layanan dan informasi elektronik.

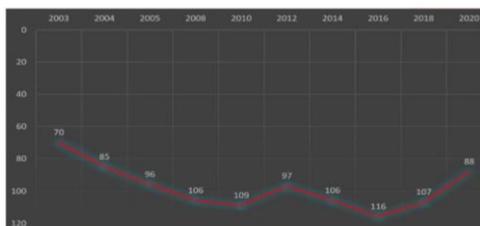
**Kata Kunci: Optimalisasi, Pelayanan Publik, e-Government, Aplikasi, MAGESTY, Kota Magelang.**

## A. PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kewajiban utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pelayanan publik tidak hanya meliputi barang dan jasa, tetapi juga mencakup layanan administratif yang harus diberikan secara adil, akuntabel, dan profesional. Prinsip-prinsip dasar seperti kepastian hukum, keterbukaan, kesetaraan hak, serta perlakuan khusus bagi kelompok rentan menjadi landasan penting dalam pelaksanaan pelayanan public (Adam dalam Amba, dkk. (2023:234))

Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pemerintah dalam memenuhi harapan Masyarakat (Sinembala, dkk. (2008:6)). Kualitas yang baik tercermin dari kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima masyarakat. Apabila layanan melebihi harapan masyarakat, maka kualitasnya dianggap tinggi. Sebaliknya, jika



tidak memenuhi harapan, maka pelayanan dinilai kurang memuaskan. Oleh karena itu, pelayanan publik perlu terus diukur dan ditingkatkan melalui indikator yang terukur dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi menjadi

strategi utama pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik melalui penerapan sistem e-Government. E-Government memungkinkan birokrasi yang lebih efisien, transparan, partisipatif, dan responsive (Sinembala, dkk. (2008:6)). Sistem ini mendorong pelayanan yang lebih cepat dan terbuka dengan menggunakan platform digital sebagai sarana

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

interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Indonesia sendiri telah mengatur hal ini dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE.

### Tabel Indeks Evaluasi Nilai SPBE Provinsi 2020-2024

Capaian implementasi e-Government Indonesia terus meningkat. Berdasarkan penilaian Perserikatan Bangsa-Bangsa, Indonesia menempati peringkat 88 dari 193 negara dengan skor 0,6612 dalam E-Government Development Index. Hal ini menunjukkan kemajuan, namun juga menuntut peningkatan kualitas di tingkat daerah.

### Peringkat E-Government Indonesia di Dunia

Salah satu provinsi yang menonjol dalam pelaksanaan SPBE adalah Jawa Tengah yang menunjukkan rata-rata nilai SPBE tinggi dan berhasil melakukan koordinasi yang baik antar pemerintah kabupaten/kota.

**Indeks Evaluasi Nilai SPBE  
Kota/Kabupaten 2020-2024  
Kota Magelang sebagai**

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

bagian dari Provinsi Jawa Tengah turut berupaya mengembangkan pelayanan publik berbasis digital melalui e-Government. Pemerintah Kota Magelang membentuk aplikasi “Magelang Smart City” atau MAGESTY melalui Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik. Aplikasi ini diluncurkan sebagai respon atas tuntutan pelayanan publik yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. MAGESTY merupakan inovasi untuk mendukung program reformasi birokrasi berbasis TIK sesuai dengan yang disampaikan oleh Wali Kota Magelang (dr. Muchamad Nur Aziz, 2021).

MAGESTY memiliki berbagai fitur layanan seperti belanja kebutuhan pokok, panggilan ambulans, layanan rumah sakit, call center, pelaporan masyarakat, dan layanan publik lainnya. Meskipun aplikasi ini cukup komprehensif, tingkat penggunaannya masih rendah. Dari total penduduk Kota Magelang, hanya sekitar 6,7% masyarakat yang mengunduh aplikasi tersebut. Minimnya sosialisasi, keterbatasan akses perangkat, serta kurangnya pemahaman masyarakat menjadi faktor penghambat optimalisasi aplikasi ini.



**Tampilan Menu dari aplikasi  
Magelang Smart City (MAGESTY)  
DISKOMINSTA**

**Informasi Jumlah Pengguna dari  
Aplikasi MAGESTY Kota Magelang**

Selain itu, aplikasi MAGESTY masih menghadapi berbagai kendala teknis seperti error saat login, aplikasi keluar tiba-tiba, serta keterbatasan kompatibilitas dengan sistem iOS dan beberapa perangkat Android terbaru. Kendala-kendala ini mengurangi efektivitas pelayanan dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyelenggara



layanan digital. Jika tidak segera diatasi, hal ini dapat menghambat prinsip-prinsip good governance yang diharapkan melalui e-Government.

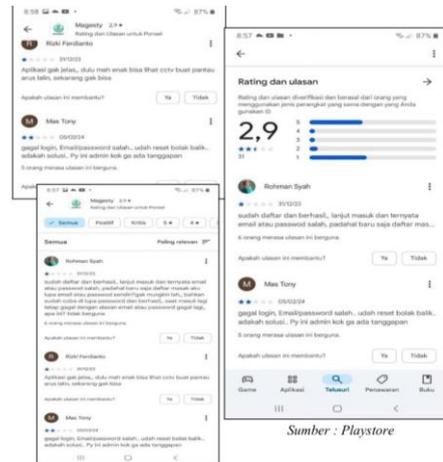
## Komentar-komentar pada aplikasi MAGESTY

Oleh karena itu, diperlukan upaya optimalisasi pelayanan publik berbasis e-Government di Kota Magelang melalui peningkatan kualitas aplikasi MAGESTY. Salah satu pendekatan yang relevan adalah konsep elemen sukses e-Government dari JFK Harvard School of Government, yang menekankan pentingnya dukungan (support), kapasitas (capacity), dan nilai (value). Dengan penerapan strategi ini dan dukungan regulasi yang ada, pelayanan publik berbasis digital di Kota Magelang diharapkan dapat berjalan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Penelitian ini memiliki kesinambungan dengan penelitian terdahulu yang juga membahas pelayanan publik melalui aplikasi MAGESTY (Magelang Smart City), di mana sebagian besar menggunakan pendekatan kualitatif sebagai metode utama. Perbedaan yang cukup signifikan terletak pada fokus dan lokus penelitian. Jika penelitian sebelumnya lebih beragam dari segi objek dan pendekatannya, penelitian ini secara khusus menyoroti optimalisasi pelayanan publik berbasis e-Government melalui aplikasi MAGESTY di Kota Magelang. Penelitian ini menggunakan teori elemen sukses pengembangan e-Government dari Harvard JFK School of Government (Napitupulu, 2020:53), yang mencakup tiga elemen penting: *support*, *capacity*, dan infrastruktur, sebagai dasar analisis untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi optimalisasi pelayanan digital di sektor publik.

## Rumusan Masalah

1. Bagaimana optimalisasi pelayanan publik berbasis e-



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

## Tujuan Penelitian

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

## B. KAJIAN TEORI

### 1. Optimalisasi Pelayanan Publik

Optimalisasi pelayanan publik adalah upaya memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat secara efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. Istilah “optimalisasi” berasal dari kata “optimal” yang

berarti terbaik atau tertinggi (Depdikbud, 1995), dan secara teknis diartikan sebagai proses mencapai nilai maksimum atau minimum dari suatu fungsi

(S. Rao dkk., 2009).

Tiga aspek utama optimalisasi:

- a. Tujuan Untuk memaksimalkan atau meminimalkan hasil sesuai konteks (bisnis atau pelayanan).
- b. Alternatif Keputusan Melibatkan pemilihan opsi terbaik dengan sumber daya terbatas.
- c. Sumber Daya Terbatas Memerlukan pertimbangan cermat dalam pengambilan keputusan.

Dalam konteks pelayanan publik, optimalisasi penting untuk efisiensi waktu, biaya, dan kualitas layanan. Menurut Hayat (2017), pelayanan publik harus profesional dan berkualitas tinggi. Almond (1960) menekankan pentingnya stabilitas antara negara dan masyarakat. Hal ini sejalan dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang mengatur standar dan prosedur layanan publik. Indikator keberhasilan pelayanan publik menurut Agus Dwiyanto (dalam Sembiring, 2012:98):

- a. Produktivitas Efisiensi input-output.
- b. Kualitas Profesionalisme dan kepuasan masyarakat.
- c. Responsivitas Kemampuan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.
- d. Responsibilitas Kesesuaian layanan dengan prinsip dan aturan.

- e. Akuntabilitas Pertanggungjawaban kepada publik dan pemimpin politik.

Faktor-faktor yang mempengaruhi optimalisasi pelayanan publik (LAN, 2010) meliputi: kepemimpinan, budaya organisasi, SOP, standar pelayanan, pengelolaan pengaduan, infrastruktur, teknologi informasi, dan manajemen SDM.

## 2. *E-Government*

*E-Government*, menurut World Bank, adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintahan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, pelaku bisnis, dan lembaga pemerintahan lainnya. Selain itu, *E-Government* juga bertujuan untuk memberdayakan masyarakat melalui akses informasi yang luas. Konsep ini tidak hanya terbatas pada lembaga pemerintahan, tetapi juga melibatkan berbagai pemangku kepentingan seperti karyawan pemerintah, masyarakat umum, pelaku usaha, badan pemerintahan lainnya, serta penyedia barang dan jasa teknologi. *E-Government* bukan sekadar konsep sederhana yang dapat diterapkan begitu saja, melainkan menuntut adanya transformasi dalam proses bisnis dan struktur organisasi (Hartono dalam Lenak, dkk. 2021). Setiap lembaga memiliki karakteristik unik sehingga belum ada standar universal yang dapat diterapkan secara menyeluruh.

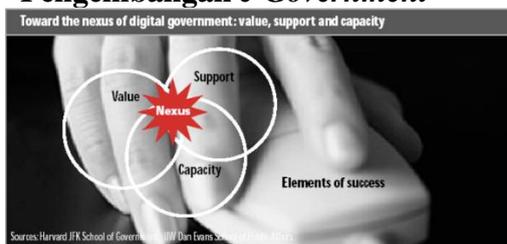
Model *E-Government* yang dikembangkan oleh Divisi Konsultasi People Soft menekankan pentingnya komponen-komponen seperti kepemimpinan eksekutif, keterlibatan

badan legislatif, konsultan teknologi informasi, tata kelola kelembagaan, serta pengawas teknis untuk mendukung implementasi yang maksimal. E-Government juga dipahami sebagai sistem sosio-teknis, sebagaimana dijelaskan oleh Avison and Fitzferald (dikutip dalam Wijaya dkk, 2023:8) yang menggabungkan unsur sosial dari berbagai disiplin non-teknik dengan unsur teknis dari ilmu teknik. Sementara itu, menurut Idrus & Zakiya (dikutip dalam Wijaya, dkk, 2023:8) *E-Government* mencakup dua aspek utama, yakni pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat bantu dan penggunaan internet untuk meningkatkan efisiensi serta pelayanan publik. Dengan demikian, *E-Government* merupakan strategi modern dalam pelayanan publik yang mendorong terciptanya efisiensi, efektivitas, akuntabilitas, dan transparansi dalam pemerintahan maupun sektor lainnya di era digital saat ini.

### 3. Elemen Sukses Pengembangan *E-Government*

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

#### Gambar Elemen Sukses Pengembangan *e-Government*



Sumber: *E-Government* :

*Implementasi, Strategi & Inovasi*

#### a. Support (Dukungan)

Pemerintah Kota Magelang menunjukkan komitmen (*political will*) dalam penerapan *e-Government* melalui Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik. Hal ini ditunjukkan dengan rencana pemanfaatan aplikasi secara menyeluruh, pemerataan SDM, serta fasilitasi penggunaan aplikasi dalam pelayanan publik.

#### b. Capacity (Kapasitas)

Kapasitas pemerintah dalam mewujudkan *e-Government* bergantung pada tiga hal utama:

- SDM yang kompeten di bidang teknologi informasi,
- Anggaran yang memadai untuk mendukung program,
- Infrastruktur teknologi yang mencukupi agar pelaksanaan *e-Government* berjalan maksimal.

#### c. Value (Nilai)

Elemen value menekankan manfaat yang dirasakan masyarakat dari aplikasi MAGESTY. Pemerintah perlu menetapkan prioritas pengembangan aplikasi agar manfaatnya optimal bagi publik.

Menurut teori JFK Harvard School of Government, keberhasilan *e-Government* bergantung pada sinergi antara ketiga elemen—dukungan, kapasitas, dan nilai. Jika salah satunya tidak terpenuhi, maka risiko kegagalan program akan tinggi. Oleh karena itu, pendekatan ini relevan untuk mengoptimalkan pelayanan publik melalui aplikasi MAGESTY agar manfaatnya dirasakan secara luas oleh masyarakat Kota Magelang.

#### **4. Faktor Penghambat dalam Pengembangan E-Government**

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

##### **- Infrastruktur**

Infrastruktur merupakan elemen kunci dalam mendukung pengembangan E-Government, terutama dalam memastikan akses teknologi yang merata dan memadai. Infrastruktur yang baik, seperti jaringan internet, server, dan perangkat pendukung, memungkinkan sistem digital berjalan secara efisien, tanpa hambatan teknis yang berarti. Tanpa dukungan infrastruktur yang memadai, optimalisasi layanan publik digital tidak akan tercapai.

##### **- Kepemimpinan**

Peran kepemimpinan sangat penting dalam pelaksanaan E-Government. Dukungan dari pimpinan pusat, daerah, hingga kelembagaan dibutuhkan untuk menjamin keberlanjutan sistem digital ini. Bentuk dukungan mencakup penyusunan kebijakan, alokasi anggaran, pembentukan peraturan, serta komitmen dalam pelaksanaan dan pengawasan sistem. Konsistensi pemimpin dalam menjalankan visi-misi digitalisasi sangat menentukan keberhasilan E-Government.

##### **-Budaya**

Faktor budaya turut memengaruhi keberhasilan transformasi digital. Perubahan dari sistem manual ke

digital membutuhkan kesiapan mental dan budaya baik dari masyarakat maupun birokrasi. Tantangan muncul ketika sebagian masyarakat belum siap menerima layanan digital karena rendahnya literasi digital, resistensi terhadap perubahan, dan pola pikir konvensional. Hal ini juga sering terjadi di kalangan birokrat yang belum menganggap pentingnya penerapan teknologi dalam pelayanan publik. Untuk itu, transformasi budaya menjadi bagian penting dalam mendukung suksesnya E-Government.

#### **C. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Peneliti akan mengamati secara langsung dan tidak langsung terkait dengan optimalisasi pelayanan publik berbasis e-Government melalui aplikasi MAGESTY (Magelang Smart City) di Kota Magelang. Subyek penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling, meliputi Informan dalam penelitian ini terdiri atas Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Magelang; penanggung jawab atau staf operator aplikasi Magelang Smart City; serta masyarakat Kota Magelang yang menggunakan aplikasi Magelang Smart City. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi terhadap dokumen maupun laporan. Analisis dan interpretasi data menggunakan triangulasi data yang meliputi triangulasi sumber dan teknik.

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN** **Optimalisasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Melalui**

## **Aplikasi Magelang Smart City di Kota Magelang**

Dalam mengoptimisasi pelayanan publik berbasis *E-Government* melalui aplikasi Magesty ini terdapat tiga komponen utama yang menjadi fondasi pada penelitian ini, yaitu 1) *Support*; 2) *Capacity*; dan 3) *Value* sejalan dengan teori Harvard JFK School of Government menurut Napitupulu (2020:55),

### 1. *Support* (Dukungan)

*Support* (dukungan) merupakan elemen penting dalam keberhasilan pengembangan *e-Government*. Dalam teori Harvard JFK School of Government menurut Napitupulu (2020:55), dukungan yang kuat dari seluruh pemangku kepentingan, termasuk kemauan politik (*political will*) dari para pemimpin, sangat menentukan keberhasilan implementasi. Dalam birokrasi yang masih menerapkan pola manajemen *top-down*, dukungan nyata dari pimpinan tertinggi, seperti Walikota Magelang, diperlukan tidak hanya dalam bentuk pernyataan, tetapi juga melalui tindakan konkret.

#### a. *Political Will*

Aplikasi Magesty Kota Magelang telah memenuhi aspek dukungan (*political will*) sesuai dengan teori Harvard JFK School of Government menurut Napitupulu (2020:55), terlihat dari kebijakan, landasan hukum, alokasi sumber daya, infrastruktur, dan koordinasi antar pelaksana yang mendukung optimalisasi pelayanan publik berbasis *e-Government*. Dengan terpenuhinya aspek ini, Magesty diharapkan berjalan sesuai tujuan dan memberi dampak positif bagi masyarakat melalui pelayanan yang efisien, efektif, transparan, dan

akuntabel. Keberhasilan ini juga akan mendorong peningkatan kualitas *e-Government* di Kota Magelang dan berkontribusi pada kenaikan nilai evaluasi SPBE oleh Kemen PANRB.

### 2. *Capacity* (Kapasitas)

Selain dukungan pemerintah, keberhasilan optimalisasi *E-Government* juga bergantung pada kapasitas sumber daya yang tersedia. Dalam teori Harvard JFK School of Government menurut Napitupulu (2020:55), kapasitas ini meliputi sumber daya manusia (SDM), sumber daya finansial, dan infrastruktur teknologi (Oktavianti et al., 2024)

#### a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) memegang peran penting dalam keberhasilan pengelolaan aplikasi Magesty. Staf IT Diskominsta Kota Magelang memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai, seperti informatika dan teknik komputer, serta kompetensi di bidang keamanan data, infrastruktur, dan administrasi sistem. Meskipun belum ada pelatihan formal, peningkatan kapasitas dilakukan secara mandiri oleh para staf. Hal ini menunjukkan komitmen dan kesadaran untuk terus meningkatkan keahlian demi optimalnya pengelolaan aplikasi. Kondisi ini sejalan dengan konsep menurut teori Harvard JFK School of Government menurut Napitupulu (2020:55), bahwa SDM yang kompeten sangat menentukan efektivitas penerapan *e-Government*.

#### b. Sumber Daya Finansial

Optimalisasi aplikasi Magesty masih terkendala pendanaan karena belum ada alokasi anggaran khusus untuk pemeliharaan dan pengembangan. Akibatnya, pengelolaan dilakukan dengan

sumber daya terbatas, sehingga peningkatan fitur dan infrastruktur harus dilakukan bertahap sesuai prioritas.

Meski begitu, Diskominsta Kota Magelang tetap berupaya menjaga keberlanjutan aplikasi melalui solusi alternatif seperti pemanfaatan teknologi sumber terbuka dan peningkatan kapasitas staf secara mandiri. Ini menunjukkan komitmen mereka dalam mempertahankan kinerja aplikasi meski dengan keterbatasan dana.

Menurut Napitupulu (2020:55), dukungan finansial sangat penting dalam keberhasilan e-Government. Tanpa anggaran yang memadai, pengembangan akan berjalan lambat. Karena itu, penulis menyarankan agar ke depan disediakan anggaran khusus agar Magesty dapat dikembangkan secara optimal dan berkelanjutan demi pelayanan publik yang lebih baik.

### c. Infrastruktur Teknologi

Infrastruktur teknologi menjadi fondasi utama dalam mendukung kinerja aplikasi Magesty. Komponen seperti perangkat keras, perangkat lunak, dan jaringan komunikasi sangat penting untuk memastikan layanan publik berjalan efektif dan akuntabel. Berdasarkan wawancara, infrastruktur dasar di Diskominsta sudah tersedia dan mendukung operasional aplikasi. Namun, pembaruan perangkat masih terbatas, yang dapat menghambat pengembangan fitur dan peningkatan layanan.

Sejalan dengan pendapat Napitupulu (2020:55), bahwa infrastruktur menyumbang 50% keberhasilan e-Government, peningkatan dan pemeliharaan

infrastruktur tetap diperlukan. Penulis menyimpulkan bahwa meskipun infrastruktur dasar sudah memadai, modernisasi tetap penting agar Magesty dapat terus berkembang dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

### 3. Value (Nilai)

Elemen pertama dan kedua dalam analisis berasal dari sisi pemerintah sebagai penyedia layanan (*supply side*). Namun, keberhasilan e-Government tidak hanya bergantung pada inisiatif pemerintah, tetapi juga pada *value* atau manfaat nyata bagi masyarakat. Mengacu pada teori Harvard JFK School of Government. Dalam teori Harvard JFK School of Government menurut Napitupulu (2020:55), *value* merupakan faktor kunci dalam keberhasilan e-Government.

Melalui aplikasi MAGESTY, manfaat tersebut terlihat antara lain: (1) masyarakat dapat mengakses informasi layanan publik secara real-time, (2) layanan publik terintegrasi seperti administrasi kependudukan, perizinan, dan pengaduan tersedia dalam satu platform, serta (3) meningkatnya partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan terhadap kebijakan pemerintah.

#### A. Nilai manfaat pada Aplikasi Magesty

Pemerintah Kota Magelang berupaya memastikan elemen *value* dalam aplikasi Magesty benar-benar memberikan manfaat bagi masyarakat. Fitur seperti CCTV, informasi UMKM, dan berita menjadi bentuk nyata nilai yang ditawarkan. Masyarakat merasa terbantu dengan kehadiran fitur tersebut dalam kehidupan sehari-hari.

Namun, aplikasi masih menghadapi kendala teknis seperti bug, lag, dan error yang mengganggu kenyamanan pengguna. Masalah ini berdampak pada penurunan kualitas value yang diterima masyarakat. Oleh karena itu, Diskominsta perlu melakukan pembaruan dan perbaikan sistem secara berkala agar nilai manfaat dari Magesty tetap terjaga.

Penulis menyimpulkan bahwa elemen value sudah berjalan sesuai konsep menurut teori Harvard JFK School of Government menurut Napitupulu (2020:55), namun belum optimal akibat hambatan teknis. Untuk memastikan manfaat aplikasi benar-benar dirasakan secara maksimal, peningkatan kualitas layanan dan ketahanan sistem perlu terus dilakukan.

#### **Faktor Penghambat dalam Optimalisasi Aplikasi MAGESTY**

Optimalisasi e-Government bertujuan meningkatkan kualitas layanan publik agar lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. Namun, pengembangan e-Government melalui aplikasi MAGESTY di Kota Magelang tidak terlepas dari berbagai hambatan, seperti infrastruktur teknologi, kepemimpinan, dan budaya masyarakat (Kumorotomo dalam Wijaya, 2023). Ketika faktor-faktor ini tidak terpenuhi, penerapan e-Government akan mengalami kendala. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi hambatan tersebut agar dapat diperbaiki dan mendukung keberlanjutan sistem ke depannya.

##### **a. Infrastruktur**

Tidak Adanya Pembaruan Infrastruktur Dalam Menunjang Optimalisasi

Penerapan infrastruktur di Diskominsta untuk aplikasi Magesty belum sepenuhnya berjalan dengan baik karena hanya infrastrukturnya saja yang terpenuhi akan tetapi, untuk peremajaan belum tersedia yang menyebabkan banyak kendala pada aplikasi Magesty untuk optimal. Alokasi anggaran untuk meremajakan infrastruktur belum tersedia yang akan berkesinambungan dengan optimalisasi aplikasi Magesty. Perlu komitmen pemerintah daerah Kota Magelang untuk memberikan alokasi anggaran khusus untuk meremajakan infrastruktur sehingga aplikasi Magesty dapat optimal saat digunakan oleh masyarakat hal ini agar selaras dengan faktor sub fenomena menurut (Kumorotomo dalam Wijaya, 2023)

##### **b. Kepemimpinan**

Kepemimpinan berperan krusial dalam pengembangan dan keberlanjutan e-Government melalui aplikasi Magelang Smart City (MAGESTY). Faktor ini menentukan optimalnya pelayanan publik berbasis digital sesuai dengan teori dari (Kumorotomo dalam Wijaya, 2023)

##### **-Dukungan Pimpinan Terhadap Aplikasi Magesty**

Penerapan kepemimpinan dalam aplikasi Magesty dinilai sudah berjalan baik melalui dukungan kebijakan, koordinasi, dan penyediaan infrastruktur sejlaras dengan teori (Kumorotomo dalam Wijaya, 2023). Namun, keterbatasan pada alokasi anggaran khusus masih menjadi kendala yang menghambat optimalisasi pengelolaan dan pemeliharaan aplikasi.

##### **c. Budaya**

Budaya mencakup nilai, kebiasaan, dan pola pikir yang dapat

menjadi hambatan dalam optimalisasi pelayanan publik berbasis e-Government sesuai dengan (Kumorotomo dalam Wijaya, 2023) Hambatan muncul ketika masyarakat atau aparatur belum siap beralih dari cara tradisional ke sistem yang lebih modern.

-Budaya Menjadi sebuah Hambatan Terhadap Optimalisasi Pelayanan Publik

Angka partisipasi dalam penggunaan aplikasi Magesty dipengaruhi oleh faktor budaya yang sangat penting untuk diperhatikan. Hambatan budaya muncul ketika masyarakat belum siap menerima perubahan menuju layanan digital, terutama akibat rendahnya literasi digital, terbatasnya akses internet, serta pola pikir yang cenderung enggan meninggalkan cara-cara tradisional. Kondisi ini menyebabkan sebagian masyarakat masih memilih layanan manual dibandingkan memanfaatkan aplikasi Magesty. Padahal, keberhasilan e-Government memerlukan kerja sama antara penyedia layanan dan pengguna. Oleh karena itu, peningkatan partisipasi tidak hanya bergantung pada kesiapan sistem, tetapi juga pada perubahan pola pikir masyarakat agar dapat mendukung optimalisasi layanan publik berbasis digital.

## E.KESIMPULAN

### 1.Optimalisasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi MAGESTY

a. **Support (Dukungan):** Dukungan politik sudah terlihat dari kebijakan Perwal No. 51 Tahun 2019, kesepakatan pimpinan, dan ketersediaan SDM serta infrastruktur dasar. Namun, belum tersedianya anggaran khusus dan infrastruktur

yang belum diperbarui menghambat optimalisasi.

#### - **Political Will**

Aplikasi Magesty Kota Magelang telah memenuhi aspek dukungan (political will) melalui kebijakan, landasan hukum, sumber daya, infrastruktur, dan koordinasi antar pelaksana. Pemenuhan aspek ini mendukung tercapainya pelayanan publik yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel, serta berkontribusi pada peningkatan kualitas e-Government dan nilai evaluasi SPBE Kota Magelang.

#### b. **Capacity (Kapasitas):**

- **SDM:** Kompeten, tapi peningkatan masih dilakukan mandiri.

- **Finansial:** Minim anggaran khusus, solusi sementara dilakukan melalui teknologi open source dan pelatihan mandiri.

- **Infrastruktur:** Sudah tersedia, tapi perlu pembaruan agar tidak menghambat sistem. Magesty dikelola cukup baik, namun butuh pelatihan resmi, dana khusus, dan pembaruan berkala.

#### c. **Value(Nilai):**

Magesty memberi manfaat nyata lewat fitur-fitur layanan publik. Namun, masih ada kendala teknis dan kurangnya sosialisasi. Diskominsta terus berbenah dan menerima masukan. Potensi aplikasi ini besar untuk mendukung transformasi digital pemerintahan.

### 2.Faktor Penghambat Optimalisasi:

-**Infrastruktur:** Minim pembaruan dan anggaran khusus, mengganggu performa aplikasi.

-**Kepemimpinan:** Sudah baik dalam kebijakan, tapi kurang dalam penyediaan dana.

**-Budaya:** Literasi digital masyarakat, khususnya usia 40+, masih rendah dan belum siap beralih ke digital.

Ketiga faktor tersebut berdampak pada efektivitas e-Government dan penilaian SPBE. Diperlukan peningkatan komitmen pemerintah dalam hal kebijakan, pendanaan, dan edukasi masyarakat secara berkelanjutan

## **F. SARAN**

### 1. Support (Dukungan):

Pemerintah Kota Magelang perlu memperkuat komitmen terhadap keberlanjutan aplikasi MAGESTY, terutama dengan menyediakan anggaran khusus. Dukungan ini penting agar pengembangan dan implementasi aplikasi tidak terhambat.

#### *- Political Will*

Pemerintah Kota Magelang perlu menjaga dan memperkuat *political will* yang sudah terbentuk, melalui konsistensi kebijakan, keberlanjutan dukungan sumber daya, dan koordinasi antar pihak terkait. Hal ini penting agar aplikasi Magesty berjalan optimal, meningkatkan kualitas layanan publik, serta mendukung capaian nilai SPBE yang lebih baik.

### 2.Capacity (Kapasitas):

Diskominsta perlu memberikan pelatihan formal kepada staf serta menyediakan anggaran dan pembaruan infrastruktur secara berkala. Dukungan terhadap SDM, dana, dan teknologi akan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan efektivitas layanan publik serta nilai SPBE Kota Magelang.

### 3.Value (Nilai):

Untuk meningkatkan manfaat aplikasi, perlu dilakukan perbaikan sistem (bug, kecepatan), penambahan

fitur layanan, serta edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat—terutama kelompok rentan digital seperti lansia dan UMKM. Partisipasi publik harus terus didorong, dan evaluasi rutin dibutuhkan agar pengembangan aplikasi tetap relevan dan inklusif.

### 4. Infrastruktur:

Modernisasi perangkat keras dan lunak sangat diperlukan agar pengembangan aplikasi berjalan optimal. Pemerintah perlu mengalokasikan anggaran untuk pembaruan infrastruktur demi mendukung performa MAGESTY secara berkelanjutan.

### 5. Kepemimpinan:

Dukungan dari pimpinan daerah sangat penting, terutama dalam hal kebijakan dan pendanaan. Penyediaan anggaran khusus untuk pengelolaan aplikasi akan memastikan keberlangsungan digitalisasi pelayanan publik.

### 6. Budaya:

Perlu penguatan edukasi digital dan sosialisasi kepada masyarakat, khususnya usia 40 tahun ke atas. Pemerintah juga perlu memperluas akses internet serta membuat tampilan aplikasi lebih ramah pengguna untuk mendorong peralihan dari layanan manual ke digital dan menciptakan budaya masyarakat yang adaptif terhadap teknologi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alam, S. (2024). Optimasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Tingkat Kelurahan di Kota Kendari Melalui Aplikasi LAIKA. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 843-855.
- Al Fahri, A. A., Santoso, R. S., & Subowo, A. (2024). RESPONSIVE GOVERNANCE DALAM PENGEMBANGAN PORTAL

- SEMARANG SATU DATA DI DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN PERSANDIAN KOTA SEMARANG. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(3), 477-496.
- Naswa, P. S. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 4(1), 41-52.
- Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 232-239.
- Anjarini, A. K., & Dwimawanti, I. H. (2018). Analisis Pengembangan Website www.jogjakota.go.id dalam Penyelenggaraan E-Government di Pemerintahan Kota Yogyakarta. *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(4), 62-75.
- Anwaruddin, A. (2004). Pasang Surut Paradigma Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 1(2), 1-16.
- Apriliani, B. S., Santoso, S., & Badar, R. (2024). Pengembangan E-Government melalui Web Tangerang Gemilang (Whatsapp) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Kabupaten Tangerang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(2), 224-235.
- Arif, M. S., Larasati, E., & Rihandoyo, R. (2013). Analisis Pengembangan Electronic Government melalui Penyelenggaraan Website di Kabupaten Kudus. *Journal of Public Policy and Management Review*, 2(4), 32-41.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105-122.
- Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharudin, A., Sunarsi, D., & Bustamin, B. (2023). Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 5(1), 31-40.
- Onrajit, R.E. (2019). *Electronic Government*. Yoyakarta : Preinexus. Tersedia dalam <https://bintangpusnas.perpusnas.go.id/konten/BK1164/electronic-government-edisi-2>
- Orlisty, T., Wulandari, W., Rohayatin, T., & Fujilestar, N. A. (2023). Optimalisasi Sumber Daya Manusia dalam penerapan E-Government di Desa Wantilan. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat MEMBANGUN NEGERI*, 7(1), 181-190.
- Kristian, I., Nuradhawati, R., & Ristala, H. (2024). Peran E-Government dalam Meningkatkan Transparansi Publik di Indonesia (Studi Kasus Pada Pemerintah Kabupaten Bandung). *Jurnal Academia Praja: Jurnal Magister Ilmu Pemerintahan*, 7(2), 252-263.
- Kumoro, W. (2019). Kegagalan penerapan E-Government dan kegiatan tidak produktif dengan internet. *Sumber: http://Kumoro.Staff.Ugm.Ac.Id/Wp-Content/Uploads/2009/01/Kegagalan-Penerapan-Egov.Pdf*.
- Arnak, S. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Governance*, 1(1).
- Magelangkota.go.id. (2022). Visi Misi Pemerintah Kota Magelang. Diakses pada 30 Desember 2024, dari <https://magelangkota.go.id/page/visi-misi-pemerintah-kota-magelang>
- Nipitupulu, D., Lubis, M.R., Revida, E., S.H., Saputra, S., Negara, E. S., & Simarmata J. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Nugraha, J. T., & Ningsih, D. W. (2020). Tingkatan Layanan E-Government

- Melalui Aplikasi “Monggo Lapor” di Kantor Humas Pemerintah Kota Magelang. *JDKP Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*, 1(1), 57-64.
- Nurdiansyah, dkk. (2022). *Membangun Kepercayaan Publik Di Indonesia: Peran Good Governance Dan E-Government*. Banyumas : CV. Amerta Media. Tersedia dari [https://books.google.co.id/books/about/EMBANGUN KEPERCAYAAN PUBLIK DI INDONESIA.html?id=zYFzEAAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.co.id/books/about/EMBANGUN KEPERCAYAAN PUBLIK DI INDONESIA.html?id=zYFzEAAAQBAJ&redir_esc=y)
- Putri, B. K., Putri, N. E., & Umar, G. (2025). OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI INA DIGITAL DALAM MEWUJUDKAN EFISIENSI DAN INTEGRASI LAYANAN DI ERA DIGITAL. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)*, 8(1), 1309-1315.
- Ramadhana, F. P., Santoso, T., & Widiyanto, K. (2022, August). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Program *E-Government* di Kantor Kelurahan Simomulyo Kecamatan Sukomanunggal Kota Surabaya. In *Seminar Nasional Hasil Skripsi* (Vol. 1, No. 01, pp. 256-260).
- Tamia, D. N., Subowo, A., & Santoso, R. S. (2024). OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI ELECTRONIC TRAFFIC LAW ENFORCEMENT (E-TLE) OLEH DITLANTAS POLDA JAWA TENGAH DI WILAYAH KOTA SEMARANG. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(2).
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (*E-Government*) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212-224.
- Urfan, N. F., Arisanto, P. T., Wibawa, A., & Karim, A. M. (2024). Paradigma Dasar Dalam Kajian Ilmu Sosial. *WISSEN: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 2(1), 231-238.
- Wijaya, S. D. A., Nurcahyanto, H., & Marom, A. (2023). OPTIMALISASI PERAN *E-GOVERNMENT* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 508-525.
- Yuliani, L. A. M., & Woyanti, N. (2024). *STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KOTA MAGELANG BERBASIS SMART CITY* (Doctoral dissertation, UNDIP: Fakultas Ekonomika dan Bisnis).