

Manajemen Kinerja Pembangunan Kota Palembang: Analisis Komprehensif pada Aspek Infrastruktur, Lingkungan, dan Pelayanan Publik

Lies Nur Intan¹⁾, Endy Agustian²⁾,

^{1*)}Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Taman Siswa Palembang
[Jl. Tamansiswa No. 261, Palembang, Sumatera Selatan]

²⁾ Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Indo Global Mandiri
[Jl. Jend. Sudirman KM. 4 No. 629, Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia]
Email: liesnurintan@unitaspalembang.ac.id¹⁾; endyagustian@uigm.ac.id²⁾

ABSTRAK

Kota Palembang sebagai pusat pertumbuhan ekonomi di Provinsi Sumatera Selatan terus menghadapi tantangan pembangunan akibat peningkatan urbanisasi yang berdampak pada kebutuhan infrastruktur, pengelolaan lingkungan, dan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan menganalisis manajemen kinerja pembangunan Kota Palembang secara komprehensif pada aspek infrastruktur, lingkungan, dan pelayanan publik. Penelitian menggunakan metode campuran (*mixed methods*) yang mengintegrasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, dengan data sekunder bersumber dari dokumen perencanaan, laporan kinerja pemerintah, regulasi, data statistik, dan literatur terkait, serta data primer melalui survei kepada 100 responden menggunakan teknik *accidental sampling*. Hasil kajian menunjukkan bahwa pembangunan Kota Palembang masih menghadapi sejumlah kendala, meliputi: (1) pada aspek infrastruktur, belum optimalnya kualitas jaringan jalan, integrasi transportasi umum, distribusi air bersih, pengelolaan persampahan, dan kapasitas drainase; (2) pada aspek lingkungan, masih tingginya pencemaran udara dan air, serta pengelolaan limbah yang belum optimal; dan (3) pada aspek pelayanan publik, tingkat maturitas layanan pemerintah masih dalam kategori sedang (66,46%), dengan nilai indeks layanan pemerintah konvensional sebesar 62,2%, layanan digital 70,9%, dan partisipasi masyarakat 66%. Oleh karena itu, diperlukan penguatan tata kelola pembangunan melalui sinergi lintas sektor, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dan data geospasial, serta kebijakan berbasis bukti guna mendukung pembangunan Kota Palembang yang efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

Kata kunci: Manajemen Kinerja Pembangunan; Infrastruktur; Lingkungan; Pelayanan Publik; Kota Palembang.

ABSTRACT

Palembang City, as the center of economic growth in South Sumatra Province, continues to face development challenges due to increasing urbanization, which has raised demands for infrastructure, environmental management, and public services. This study aims to comprehensively analyze the development performance management of Palembang City across three dimensions: infrastructure, environment, and public services. The study employs a mixed methods approach integrating qualitative and quantitative approaches, utilizing secondary data from planning documents, government performance reports, regulations, statistical data, and relevant literature, as well as primary data from a survey of 100 respondents selected through *accidental sampling*. The findings indicate that Palembang City's development still faces significant challenges: (1) in infrastructure, suboptimal road network quality, public transport integration, water supply distribution, solid waste management, and drainage capacity; (2) in the environment, persistent air and water pollution, and inadequate waste management; and (3) in public services, the overall maturity level is categorized as moderate (66.46%), with conventional government services scoring 62.2%, digital services 70.9%, and community participation 66%. Therefore, strengthening development governance through cross-sectoral synergy, optimized use of information technology and geospatial data, and evidence-based policymaking is essential to support effective, inclusive, and sustainable development in Palembang City.

Keywords: Development Performance Management; Infrastructure; Environment; Public Services; Palembang City.

1. PENDAHULUAN

Kota Palembang sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Selatan merupakan salah satu pusat pertumbuhan ekonomi, perdagangan, dan budaya yang terus berkembang di Indonesia. Berdasarkan data BPS Kota Palembang (2024), jumlah penduduk kota ini telah mencapai lebih dari 1,7 juta jiwa, menjadikan Palembang sebagai kota terbesar kedua di Pulau Sumatera. Pesatnya pertumbuhan penduduk yang disertai urbanisasi yang tidak terencana dengan baik telah menimbulkan tekanan besar terhadap tiga pilar utama pembangunan kota, yaitu infrastruktur, lingkungan hidup, dan pelayanan publik. Menurut Bappenas (2021), urbanisasi di kota-kota besar Indonesia, termasuk Palembang, menghadirkan tantangan serius dalam pengelolaan perkotaan yang berkelanjutan, karena pertumbuhan fisik kota sering kali melampaui kapasitas pemerintah dalam menyediakan layanan dasar yang memadai. Kondisi ini menjadikan manajemen kinerja pembangunan bukan sekadar instrumen administratif, melainkan kebutuhan strategis yang menentukan arah dan kualitas pembangunan kota secara keseluruhan.

Manajemen kinerja pembangunan merupakan instrumen penting dalam memastikan ketercapaian sasaran pembangunan melalui proses perencanaan, pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi yang terintegrasi. Kaplan dan Norton (1996) memperkenalkan Balanced Scorecard sebagai kerangka manajemen kinerja yang menghubungkan visi dan strategi organisasi dengan indikator kinerja yang terukur pada empat perspektif utama: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Dalam konteks pemerintahan daerah, kerangka ini relevan untuk memastikan bahwa setiap program pembangunan dapat dievaluasi secara objektif dan berbasis data. Neely (1999) lebih lanjut menegaskan bahwa revolusi pengukuran kinerja yang efektif mensyaratkan indikator yang tidak hanya mengukur output, tetapi juga outcome dan dampak nyata yang dirasakan masyarakat. Tanpa sistem manajemen kinerja yang kuat, pembangunan kota berisiko berjalan tanpa arah yang jelas, menghabiskan sumber daya tanpa menghasilkan perubahan yang berarti bagi kualitas hidup warga.

Urgensi manajemen kinerja pembangunan Kota Palembang dapat dilihat secara spesifik pada tiga aspek yang menjadi fokus kajian ini. Pertama, pada aspek infrastruktur, kondisi jaringan jalan, transportasi, air bersih, persampahan, dan drainase di Kota Palembang masih jauh dari optimal. Kerusakan ruas jalan, keterbatasan integrasi transportasi umum, belum meratanya distribusi air bersih, meningkatnya volume sampah yang melampaui kapasitas TPA, serta genangan yang kerap terjadi di berbagai kawasan merupakan masalah nyata yang menghambat mobilitas dan produktivitas warga (Bappeda Litbang Kota Palembang, 2023). Infrastruktur yang tidak memadai secara langsung menghambat pertumbuhan ekonomi dan menciptakan ketimpangan sosial antar wilayah dalam kota (Arief et al., 2012; Rahman et al., 2024). Oleh karena itu, diperlukan manajemen kinerja yang mampu memantau, mengevaluasi, dan mendorong perbaikan infrastruktur secara sistematis dan berbasis prioritas.

Kedua, pada aspek lingkungan, urbanisasi dan industrialisasi yang tidak dikelola dengan baik telah memberikan tekanan berat terhadap daya dukung lingkungan Kota Palembang. Pencemaran Sungai Musi akibat limbah domestik dan industri, peningkatan konsentrasi polutan udara dari emisi kendaraan dan pembakaran lahan gambut, serta pengelolaan limbah padat yang belum optimal merupakan permasalahan lingkungan yang tidak hanya mengancam kesehatan masyarakat, tetapi juga mengancam keberlanjutan pembangunan jangka panjang (WHO, 2016; Sundari, 2020; Sugiarto, 2019). Brundtland Commission (1987) menegaskan bahwa pembangunan yang tidak memperhatikan kelestarian lingkungan pada dasarnya mengorbankan kemampuan generasi mendatang untuk memenuhi kebutuhan mereka sendiri. Oleh karena itu, manajemen kinerja pembangunan pada aspek lingkungan menjadi krusial untuk memastikan bahwa setiap intervensi pembangunan tidak semakin memperburuk kondisi ekologis kota.

Ketiga, pada aspek pelayanan publik, kualitas layanan pemerintah Kota Palembang kepada warganya masih menghadapi berbagai tantangan struktural. Birokrasi yang panjang dan tidak efisien, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia aparatur, kesenjangan akses layanan antara wilayah pusat dan pinggiran kota, serta lambatnya transformasi digital layanan pemerintah menjadi hambatan utama yang menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah (Dwiyanto, 2006; Bappeda Litbang Kota Palembang, 2023). Osborne dan Gaebler (1992) mengingatkan bahwa pemerintah yang tidak mampu memberikan layanan publik yang efisien dan responsif pada akhirnya akan kehilangan legitimasinya di mata masyarakat. Dengan demikian, manajemen kinerja yang efektif pada aspek pelayanan publik tidak hanya penting untuk

meningkatkan efisiensi birokrasi, tetapi juga untuk memperkuat kepercayaan publik dan mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan.

Ketiga aspek tersebut infrastruktur, lingkungan, dan pelayanan publik sesungguhnya tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Kualitas infrastruktur yang buruk akan memperparah degradasi lingkungan dan mempersulit akses terhadap layanan publik. Sebaliknya, pelayanan publik yang lemah akan menghambat upaya pengelolaan lingkungan dan pembangunan infrastruktur yang partisipatif. Meskipun demikian, kajian-kajian terdahulu umumnya masih bersifat sektoral. Hidayat dan Putra (2018) menunjukkan bahwa evaluasi pembangunan Kota Palembang lebih banyak berfokus pada aspek infrastruktur dan lingkungan tanpa mengintegrasikan dimensi pelayanan publik dalam satu kerangka analisis. Wajdi (2014) mengkaji dampak pembangunan terhadap kawasan strategis dari aspek sosial dan ekonomi, namun belum secara eksplisit mengevaluasi efektivitas manajemen kinerja pemerintah daerah. Sementara itu, Bappeda Litbang Kota Palembang (2023) menemukan bahwa transformasi digital layanan publik belum berjalan optimal, tetapi kajiannya terbatas pada dimensi digital tanpa mengaitkannya dengan kondisi infrastruktur dan lingkungan secara menyeluruh.

Berdasarkan tinjauan terhadap penelitian-penelitian terdahulu, masih terdapat celah penelitian yang signifikan, yaitu belum adanya kajian yang secara integratif menganalisis manajemen kinerja pembangunan Kota Palembang pada aspek infrastruktur, lingkungan, dan pelayanan publik dalam satu kerangka evaluasi yang komprehensif dan berbasis data empiris. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif manajemen kinerja pembangunan Kota Palembang pada aspek infrastruktur, lingkungan, dan pelayanan publik, sehingga dapat menghasilkan rekomendasi kebijakan yang terpadu, berbasis bukti empiris, dan berorientasi pada pembangunan Kota Palembang yang efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

2. DATA DAN METODE

Penelitian ini menggunakan metode campuran (*mixed methods*) yang mengintegrasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Menurut Creswell (2018), metode campuran merupakan pendekatan yang mengkombinasikan penelitian kualitatif dan kuantitatif untuk menghasilkan analisis yang lebih komprehensif dan berbasis bukti. Penggunaan metode campuran dalam kajian manajemen kinerja pembangunan Kota Palembang sangat penting untuk menjawab kompleksitas permasalahan yang mencakup aspek infrastruktur, lingkungan, dan layanan publik.

2.1 Data Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder dan data primer. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi Pemerintah Kota Palembang, meliputi RPJMD Kota Palembang 2021–2026, Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP), Rencana Strategis (Renstra), data Badan Pusat Statistik (BPS), regulasi, serta literatur terkait. Data sekunder digunakan untuk menganalisis aspek infrastruktur dan lingkungan melalui metode kualitatif yang dikombinasikan dengan studi literatur, observasi lapangan, Focus Group Discussion (FGD), dan analisis dokumen perencanaan.

Data primer diperoleh melalui survei menggunakan kuesioner untuk menganalisis tingkat kematangan pelayanan publik. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Palembang yang berada pada usia produktif (15–64 tahun) sebanyak 1.267.288 jiwa berdasarkan data BPS Kota Palembang Tahun 2024. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 10%, sehingga diperoleh kebutuhan sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu responden dipilih berdasarkan kriteria berusia 15–64 tahun dan berdomisili di Kota Palembang.

2.2 Teknik Analisis

Untuk aspek infrastruktur dan lingkungan, analisis dilakukan melalui: (1) identifikasi kondisi eksisting berdasarkan data sekunder dan observasi lapangan; (2) evaluasi capaian pembangunan dibandingkan dengan

target yang ditetapkan dalam RPJMD; dan (3) analisis SWOT untuk merumuskan strategi peningkatan. Untuk aspek pelayanan publik, analisis dilakukan menggunakan Analisis Tingkat Maturitas berbasis skoring Likert (1–5) dengan tiga indikator utama: layanan pemerintah, layanan pemerintah secara digital, dan partisipasi masyarakat dalam tata kelola. Sintesis hasil kajian dari ketiga aspek menjadi dasar penyusunan rekomendasi kebijakan pembangunan yang integratif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Manajemen Kinerja Pembangunan pada Aspek Infrastruktur Kota Palembang

Infrastruktur merupakan elemen dasar dari pembangunan wilayah yang mencakup fasilitas fisik, sistem, dan layanan yang diperlukan untuk mendukung aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat. Todaro dan Smith (2011) mendefinisikan infrastruktur sebagai elemen kunci dalam pembangunan yang berfungsi meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui penyediaan akses ke berbagai layanan publik dan produktivitas ekonomi. Mengacu pada Teori Sistem Perkotaan (Bertalanffy, 1968), infrastruktur merupakan bagian integral dari sistem kota yang saling terhubung, sementara Teori Pembangunan Berkelanjutan (WCED, 1987) menekankan bahwa infrastruktur harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan saat ini tanpa mengorbankan kemampuan generasi mendatang.

Analisis aspek infrastruktur dilakukan terhadap lima komponen utama, yaitu jaringan jalan, jaringan transportasi, jaringan air bersih, sistem persampahan, dan jaringan drainase. Litman (2009) menyatakan bahwa infrastruktur jalan yang baik berkontribusi pada peningkatan mobilitas, produktivitas ekonomi, dan aksesibilitas. Rodrigue et al. (2013) menjelaskan bahwa jaringan transportasi yang baik mendukung mobilitas penduduk dan distribusi barang yang lebih cepat, efisien, dan ramah lingkungan. Gleick (2003) menegaskan bahwa akses terhadap air bersih sangat penting untuk kesehatan masyarakat, kelangsungan aktivitas ekonomi, dan kesejahteraan sosial. UN-Habitat (2010) menjelaskan bahwa infrastruktur persampahan yang baik tidak hanya mencakup pengumpulan sampah, tetapi juga sistem daur ulang dan pengolahan limbah yang ramah lingkungan.

Hasil evaluasi kinerja infrastruktur menunjukkan bahwa dari target konektivitas jalan sebesar 85%, realisasi baru mencapai 78%, terkendala oleh kurangnya pembebasan lahan di beberapa area strategis. Penggunaan transportasi umum baru mencapai 18% dari target 30% penduduk, dikarenakan minimnya integrasi antarmoda transportasi. Akses air bersih terpenuhi sebesar 83% dari target 90% rumah tangga, dengan masalah distribusi di daerah pinggiran kota. Penanganan sampah baru mencapai 65% dari target 85%, dengan kendala pada fasilitas TPA yang sudah melebihi kapasitas (Bappeda Litbang Kota Palembang, 2023).

Tabel 1. Hasil Analisis Aspek Infrastruktur Kota Palembang

No	Indikator	Kondisi Eksisting	Capaian Kinerja	Status
1	Jaringan Jalan	Sebagian besar jalan dalam kondisi baik, namun masih terdapat kerusakan di beberapa ruas dan kemacetan di titik-titik strategis.	Konektivitas jalan tercapai 78% dari target 85%. Pemeliharaan dan pelebaran jalan perlu ditingkatkan.	Belum Optimal
2	Jaringan Transportasi	Tersedia LRT dan BRT, namun jangkauan pelayanan belum merata dan integrasi antar moda masih lemah.	Pengguna transportasi umum baru 18% dari target 30%. Diperlukan peningkatan integrasi dan aksesibilitas.	Belum Optimal

3	Jaringan Air Bersih	Pelayanan PDAM Tirta Musi telah tersedia, tetapi belum menjangkau seluruh wilayah secara optimal.	Akses air bersih tercapai 83% dari target 90%. Terdapat masalah distribusi dan kualitas air baku.	Cukup Baik
4	Sistem Persampahan	Kota menghasilkan ± 1.200 ton sampah/hari, namun hanya 65% yang berhasil dikumpulkan dan diangkut ke TPA.	Penanganan sampah mencapai 65% dari target 85%. Kapasitas TPA sudah terlampaui.	Belum Optimal
5	Jaringan Drainase	Beberapa kawasan masih mengalami genangan saat curah hujan tinggi akibat kapasitas drainase yang terbatas.	Diperlukan peningkatan kapasitas dan pemeliharaan saluran drainase secara berkala.	Perlu Perhatian

Sumber: Hasil Analisis, 2026

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pembangunan infrastruktur dipengaruhi oleh berbagai aspek yang saling berkaitan, sehingga diperlukan pendekatan integratif yang mampu mengevaluasi manajemen kinerja secara komprehensif. Penyediaan dan pengelolaan infrastruktur di Kota Palembang diatur melalui Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dan Peraturan Presiden Nomor 3 Tahun 2016 tentang Percepatan Pelaksanaan Proyek Strategis Nasional. Implementasi kebijakan ini tertuang dalam RPJMD Kota Palembang 2021–2026 yang menetapkan prioritas pembangunan infrastruktur untuk mendukung pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat (Bappeda Litbang Kota Palembang, 2023).

3.2 Analisis Manajemen Kinerja Pembangunan pada Aspek Lingkungan Kota Palembang

Menurut Brundtland Commission (1987), pembangunan berkelanjutan didefinisikan sebagai pembangunan yang memenuhi kebutuhan saat ini tanpa mengorbankan kemampuan generasi mendatang. Teori Modernisasi Ekologis (Mol & Spaargaren, 2000) menekankan pentingnya pengintegrasian teknologi ramah lingkungan ke dalam pembangunan ekonomi. Di Kota Palembang, pencemaran Sungai Musi, peningkatan emisi kendaraan, dan pengelolaan limbah yang kurang efektif menjadi isu utama yang memerlukan penanganan komprehensif.

Pada aspek kualitas udara, World Health Organization (WHO, 2016) mengidentifikasi bahwa polusi udara berdampak negatif terhadap kesehatan manusia, terutama terkait penyakit pernapasan, jantung, dan kematian dini. Setiawan (2018) mencatat bahwa sumber utama polusi udara di Palembang berasal dari emisi kendaraan bermotor dan pembakaran lahan gambut. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa Indeks Kualitas Udara (IKU) Kota Palembang baru mencapai 68 dari target 75, dengan proporsi Ruang Terbuka Hijau (RTH) baru 15% dari target 30%.

Pada aspek kualitas air, Gleick (2003) menjelaskan bahwa pencemaran air berdampak langsung pada kesehatan masyarakat dan ketersediaan air bersih. PDAM Tirta Musi (2023) melaporkan bahwa pengolahan air untuk memenuhi kebutuhan warga kota menjadi lebih sulit dan mahal karena kualitas air baku yang semakin memburuk akibat limbah domestik dan industri yang dibuang ke Sungai Musi. Pada aspek pengelolaan limbah cair, target sebesar 70% pengelolaan limbah cair domestik melalui IPAL baru tercapai 40%, terkendala minimnya instalasi pengolahan limbah yang beroperasi.

Tabel 2. Hasil Analisis Aspek Lingkungan Kota Palembang

No	Indikator	Kondisi Eksisting	Hasil Analisis & Capaian Kinerja	Status
1	Kualitas Udara	Masih dipengaruhi emisi kendaraan, aktivitas industri, dan pembakaran lahan gambut.	IKU hanya mencapai 68 dari target 75. Pengendalian emisi dan penghijauan perlu ditingkatkan secara signifikan.	Belum Optimal
2	Kualitas Air	Beberapa sungai, terutama Sungai Musi, mengalami pencemaran akibat limbah domestik dan industri.	Pengelolaan limbah cair baru tercapai 40% dari target 70%. Pengawasan kualitas air perlu diperkuat.	Belum Optimal
3	Pengelolaan Limbah	Sistem pengelolaan limbah padat dan cair berjalan, namun belum optimal. Program 3R belum dimanfaatkan secara luas.	Diperlukan peningkatan fasilitas IPAL, edukasi masyarakat, dan penerapan teknologi pengolahan limbah yang berkelanjutan.	Perlu Perhatian
4	RTH & Interaksi Lingkungan	RTH baru mencapai 15% dari target 30%. Partisipasi masyarakat dalam pelestarian lingkungan mulai meningkat.	Kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta dalam program lingkungan perlu terus diperkuat.	Perlu Perhatian

Sumber: Hasil Analisis, 2026

Sundari (2020) menunjukkan bahwa diperlukan kolaborasi antara pemerintah, industri, dan masyarakat untuk mengembangkan sistem pengelolaan limbah yang lebih efektif dan ramah lingkungan. UNEP (2018) menekankan pentingnya penerapan Green Cities Initiative yang berfokus pada pengembangan kota yang berkelanjutan dengan mengurangi jejak ekologis, meningkatkan RTH, dan menerapkan teknologi ramah lingkungan. Berbagai kebijakan lingkungan telah diterbitkan, antara lain Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup serta Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup. Namun, efektivitas pelaksanaan kebijakan ini masih memerlukan pengawasan yang ketat dan peningkatan kapasitas aparat daerah.

3.3 Analisis Manajemen Kinerja Pembangunan pada Aspek Pelayanan Publik Kota Palembang

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa yang menjadi tanggung jawab pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Menurut Dwiyanto (2006), pelayanan publik merupakan aktivitas atau rangkaian aktivitas dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan layanan administratif yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Teori Tata Kelola yang Baik (Good Governance) yang dikemukakan oleh UNDP (1997) menekankan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam pengelolaan pemerintahan. Model Kematangan E-Government (Layne & Lee, 2001) digunakan untuk mengukur tingkat perkembangan digitalisasi layanan publik.

Analisis tingkat kematangan aspek pelayanan publik dilakukan melalui survei terhadap 100 responden menggunakan skala Likert dengan tiga indikator utama. Pada Indikator Layanan Pemerintah, hasil penilaian menunjukkan persentase sebesar 62,2% sehingga dikategorikan dalam level Sedang. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat masih menghadapi proses pengurusan

dokumen yang memakan waktu lama dan prosedur yang tidak selalu jelas, meskipun berbagai inovasi seperti Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) telah diterapkan (BPS Palembang, 2022).

Pada Indikator Layanan Pemerintah secara Digital, persentase yang diraih sebesar 70,9% sehingga dikategorikan Tinggi. Kota Palembang telah mengimplementasikan berbagai layanan berbasis digital, seperti sistem SIMDA dan aplikasi Palembang Go Smart. Kominfo Palembang (2023) mencatat bahwa penerapan e-government di Palembang semakin meningkat. Namun, Rahman (2021) menunjukkan bahwa adopsi e-government masih menghadapi hambatan berupa ketidakmerataan akses internet dan rendahnya literasi digital, terutama di kalangan masyarakat pinggiran.

Pada Indikator Partisipasi Masyarakat dalam Tata Kelola, persentase yang diraih sebesar 66% sehingga dikategorikan dalam level Sedang. Arnstein (1969) menyatakan bahwa partisipasi masyarakat merupakan proses di mana warga negara terlibat aktif dalam pengambilan keputusan yang memengaruhi kehidupan mereka. Di Palembang, program Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) dan platform pengaduan Lapor! telah diimplementasikan, namun Yulianto (2022) menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatannya masih rendah. Secara keseluruhan, tingkat maturitas aspek layanan publik berada pada kategori Sedang dengan nilai indeks gabungan sebesar 66,46%.

Tabel 3. Rekapitulasi Tingkat Maturitas Aspek Pelayanan Publik Kota Palembang

No	Indikator	Persentase	Kategori	Kendala Utama
1	Layanan Pemerintah (Konvensional)	62,2%	Sedang	Proses birokrasi yang lambat, kapasitas SDM terbatas, keterbatasan aksesibilitas di wilayah pinggiran.
2	Layanan Pemerintah Secara Digital (E-Government)	70,9%	Tinggi	Ketidakmerataan akses internet, rendahnya literasi digital, keterbatasan fitur layanan.
3	Partisipasi Masyarakat dalam Tata Kelola	66,0%	Sedang	Minimnya keterlibatan masyarakat, kurangnya sosialisasi program, rendahnya kepercayaan terhadap pemerintah.
Keseluruhan Aspek Pelayanan Publik		66,46%	Sedang	Perlu peningkatan sinergi antar indikator dan reformasi

No	Indikator	Persentase	Kategori	Kendala Utama
				birokrasi secara menyeluruh.

Sumber: Hasil Analisis, 2026

Pelayanan publik di Indonesia diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sedangkan di tingkat daerah, Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 2 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan melalui penggunaan teknologi digital dan penguatan partisipasi masyarakat. Hasil kajian ini sejalan dengan temuan Setyawan et al. (2021) yang menunjukkan bahwa kinerja birokrasi Bappeda dalam perencanaan pembangunan masih terkendala masalah koordinasi, serta Fitriani dan Syahrul (2023) yang menemukan perlunya kolaborasi antarlembaga untuk efektivitas kinerja.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian komprehensif terhadap manajemen kinerja pembangunan Kota Palembang, dapat ditarik beberapa kesimpulan utama sebagai berikut. Pada aspek infrastruktur, pembangunan Kota Palembang masih menghadapi berbagai kendala yang meliputi belum optimalnya kualitas dan pemerataan jaringan jalan (capaian 78% dari target 85%), transportasi umum (18% dari target 30%), distribusi air bersih (83% dari target 90%), pengelolaan persampahan (65% dari target 85%), dan kapasitas drainase. Kondisi ini mengindikasikan perlunya perencanaan infrastruktur yang lebih terintegrasi, penguatan kapasitas layanan publik, dan optimalisasi pemanfaatan teknologi. Pada aspek lingkungan, Kota Palembang menghadapi tantangan signifikan terkait degradasi kualitas lingkungan akibat pencemaran udara (IKU 68 dari target 75), pencemaran air Sungai Musi, dan pengelolaan limbah yang kurang optimal (capaian IPAL 40% dari target 70%). RTH baru mencapai 15% dari target 30%. Hal ini menegaskan pentingnya perencanaan lingkungan yang komprehensif dengan pendekatan integratif antara kebijakan pemerintah, partisipasi masyarakat, dan penerapan teknologi ramah lingkungan. Pada aspek pelayanan publik, tingkat maturitas keseluruhan berada pada kategori Sedang (66,46%), dengan nilai indeks layanan pemerintah konvensional 62,2%, layanan digital 70,9%, dan partisipasi masyarakat 66%. Kendala utama mencakup birokrasi yang panjang, kapasitas SDM yang terbatas, ketidakmerataan akses digital, dan rendahnya partisipasi publik. Secara keseluruhan, peningkatan manajemen kinerja pembangunan Kota Palembang memerlukan: (1) sinergi antar sektor dalam perencanaan dan pelaksanaan pembangunan pada aspek infrastruktur, lingkungan, dan pelayanan publik; (2) penguatan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel; (3) optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dan data geospasial dalam evaluasi kinerja; serta (4) peningkatan keterlibatan masyarakat dalam seluruh proses pembangunan. Upaya tersebut diharapkan mampu mewujudkan pembangunan Kota Palembang yang lebih efektif, inklusif, dan berkelanjutan sesuai dengan visi RPJMD Kota Palembang 2021–2026.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Pemerintah Kota Palembang melalui Bappeda Litbang Kota Palembang atas kepercayaan dan kerja sama dalam pelaksanaan Kajian Komprehensif Manajemen Kinerja Pembangunan Kota Palembang Tahun 2024, yang menjadi sumber data utama dalam penelitian ini. Penghargaan juga disampaikan kepada Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Universitas Indo Global Mandiri (UIGM) Palembang, seluruh informan kunci, dan seluruh tim penyusun yang telah memberikan kontribusi dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, T., & Sari, R. (2014). Evaluasi Sistem Pengelolaan Limbah. *Jurnal Lingkungan dan Kebijakan*, Universitas Sriwijaya, 3(2), 45–59.

- Arief, S., Santosa, B., & Wijaya, H. (2012). Analisis Hubungan Infrastruktur dengan Kesejahteraan. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Perkotaan*, Universitas Indonesia, 5(1), 15–27.
- Arnstein, S. R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–224. <https://doi.org/10.1080/01944366908977225>
- Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Palembang. (2022). Statistik Lingkungan Kota Palembang. BPS Kota Palembang.
- Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Palembang. (2022). Statistik Pelayanan Publik Kota Palembang. BPS Kota Palembang.
- Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Palembang. (2022). Statistik Transportasi Kota Palembang. BPS Kota Palembang.
- Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Palembang. (2023). Statistik Pengelolaan Sampah di Kota Palembang. BPS Kota Palembang.
- Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Palembang. (2024). Kota Palembang dalam Angka 2024. BPS Kota Palembang.
- Bappeda Litbang Kota Palembang. (2023). Laporan Tahunan Bappeda Litbang Kota Palembang. Pemerintah Kota Palembang.
- Bappeda Litbang Kota Palembang. (2023). Laporan Tahunan Partisipasi Masyarakat dalam Perencanaan Pembangunan. Pemerintah Kota Palembang.
- Bappenas. (2021). Laporan Perkembangan Pengelolaan Perkotaan Berkelanjutan di Indonesia. Kementerian PPN/Bappenas.
- Bertalanffy, L. von. (1968). *General System Theory: Foundations, Development, Applications*. George Braziller.
- Brundtland, G. H. (1987). *Our Common Future: Report of the World Commission on Environment and Development*. Oxford University Press.
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Dwiyanto, A. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Firmansyah, R., & Dedi, W. (2010). Tata Kelola Air Bersih dan Tantangannya. *Jurnal Kebijakan Lingkungan dan Infrastruktur*, Universitas Indonesia, 2(3), 85–98.
- Fitriani, N., & Syahrul, M. (2023). Strategi Peningkatan Kinerja Bappeda Kota Palembang. *Jurnal Tata Kelola dan Administrasi Publik*, Universitas Sriwijaya, 6(4), 120–135.
- Gleick, P. H. (2003). Water Use. *Annual Review of Environment and Resources*, 28, 275–314. <https://doi.org/10.1146/annurev.energy.28.040202.122849>
- Hasanah, Y., & Indra, A. (2019). Implementasi Infrastruktur Berkelanjutan. *Jurnal Teknologi dan Keberlanjutan*, ResearchGate Publications, 8(5), 233–245.
- Heeks, R. (2001). *Understanding e-Governance for Development*. Institute for Development Policy and Management, University of Manchester.
- Hidayat, R., & Putra, A. (2018). Evaluasi Manajemen Pembangunan Kota Palembang: Tinjauan Aspek Infrastruktur dan Lingkungan. *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, 15(2), 88–102.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Harvard Business School Press.
- Kominfo Kota Palembang. (2023). Laporan Implementasi E-Government di Kota Palembang. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.

- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136. [https://doi.org/10.1016/S0740-624X\(01\)00066-1](https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00066-1)
- Litman, T. (2009). *Transportation Cost and Benefit Analysis: Techniques, Estimates and Implications*. Victoria Transport Policy Institute.
- Mol, A. P. J., & Spaargaren, G. (2000). Ecological Modernisation Theory in Debate: A Review. *Environmental Politics*, 9(1), 17–49. <https://doi.org/10.1080/09644010008414511>
- Mulyadi, H., Prasetyo, A., & Kurniawan, D. (2015). Dinamika Ekonomi dan Pembangunan Kota Palembang. *Jurnal Dinamika Pembangunan Perkotaan*, Universitas Sriwijaya, 7(3), 67–80.
- Neely, A. (1999). The Performance Measurement Revolution: Why Now and What Next? *International Journal of Operations & Production Management*, 19(2), 205–228. <https://doi.org/10.1108/01443579910247437>
- Nisa, A., Haryanto, B., & Lestari, P. (2022). Efektivitas E-Planning pada Program Pembangunan Daerah. *Jurnal Informatika dan Perencanaan Publik*, JIASK Publications, 10(1), 30–50.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley.
- PDAM Tirta Musi. (2023). *Laporan Kinerja PDAM Tirta Musi Tahun 2023*. PDAM Tirta Musi Palembang.
- Pemerintah Kota Palembang. (2014). *Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup*.
- Pemerintah Kota Palembang. (2018). *Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 2 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik*.
- Pemerintah Kota Palembang. (2022). *Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Palembang 2021–2026*.
- Permana, F., Yusuf, M., & Santika, R. (2013). Potensi Smart City untuk Pengelolaan Kota. *Jurnal Transformasi Digital Kota*, JIASK Publications, 4(2), 78–91.
- Rahman, A., Hendra, F., Kurniawan, R., & Santoso, B. (2024). Analisis Peran Infrastruktur dalam Pertumbuhan Ekonomi. *Jurnal Ekonomi Pembangunan Regional*, Universitas Gadjah Mada, 12(2), 125–140.
- Rahman, S. (2021). Kendala dan Peluang Implementasi E-Government di Kota Palembang. *Jurnal Teknologi Informasi*, 12(3), 42–53.
- Republik Indonesia. (2004). *Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan*. Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2009a). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2009b). *Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup*. Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Presiden Nomor 3 Tahun 2016 tentang Percepatan Pelaksanaan Proyek Strategis Nasional*. Sekretariat Negara.
- Rodrigue, J.-P., Comtois, C., & Slack, B. (2013). *The Geography of Transport Systems* (3rd ed.). Routledge.
- RPJMD Kota Palembang 2021–2026. Bappeda Litbang Kota Palembang. Diakses dari <https://bappedalitbang.palembang.go.id/dokrenda.html>
- Santoso, D., & Mulyana, A. (2018). Analisis Kinerja Transportasi Perkotaan. *Jurnal Transportasi dan Tata Kota*, Penerbit Neliti, 5(6), 210–225.
- Setiawan, T. (2018). Analisis Polusi Udara di Kota Palembang. *Jurnal Lingkungan Hidup*, 10(2), 112–125.

- Setyawan, H., Wahyuni, E., & Prasetyo, D. (2021). Kinerja Birokrasi Bappeda dalam Perencanaan Pembangunan. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, UGM Repository, 9(3), 98–112.
- Sugiarto, D. (2019). Degradasi Lahan Akibat Pembangunan di Kota Palembang. *Jurnal Ekologi Perkotaan*, 5(1), 33–45.
- Sundari, R. (2020). Pengelolaan Sampah dan Tantangannya di Kota Palembang. *Jurnal Pengelolaan Lingkungan*, 8(1), 55–68.
- Todaro, M. P., & Smith, S. C. (2011). *Economic Development* (11th ed.). Pearson.
- UN-Habitat. (2010). *Solid Waste Management in the World's Cities*. Earthscan.
- United Nations Development Programme (UNDP). (1997). *Governance for Sustainable Human Development*. UNDP Policy Document.
- United Nations Environment Programme (UNEP). (2018). *The Green Cities Initiative*. UNEP.
- Wajidi, F. (2014). Efektivitas Pelayanan Pembangunan Infrastruktur (Studi Pada Komunitas Masyarakat Seberang Ulu Kota Palembang). Disertasi. Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran.
- Wibowo, R., & Nurhayati, D. (2016). Peran Tata Kelola Digital dalam Layanan Publik. *Jurnal Teknologi Pemerintahan dan Transformasi Digital*, ResearchGate Publications, 3(5), 123–137.
- Widianingsih, I. (2011). Pelayanan Publik di Era Desentralisasi. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 9(2), 55–70.
- Widodo, P., Rahayu, S., & Arifin, M. (2017). Perencanaan Ruang Hijau Publik. *Jurnal Tata Ruang Kota*, Universitas Sriwijaya, 6(4), 55–70.
- World Commission on Environment and Development (WCED). (1987). *Our Common Future*. Oxford University Press.
- World Health Organization (WHO). (2016). *Ambient Air Pollution: A Global Assessment of Exposure and Burden of Disease*. WHO Press.
- Yulianti, S., Rahmawati, D., & Nugroho, F. (2020). Evaluasi Pengelolaan Dana Desentralisasi. *Jurnal Kebijakan Keuangan Daerah*, Neliti Publications, 7(2), 80–95.
- Yulianto, H. (2022). Pemanfaatan Aplikasi Lapori sebagai Sarana Pengaduan Masyarakat Kota Palembang. *Jurnal Komunikasi Publik*, 8(2), 80–92.
- Yunus, H. S. (2017). *Metodologi Penelitian Wilayah Kontemporer*. Pustaka Pelajar.