

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi Informasi dan Komunikasi mengalami perkembangan yang sangat pesat dan saat ini telah membawa perubahan yang besar di berbagai bidang kehidupan. Perkembangan tersebut juga memberikan perubahan dalam tata penyelenggaraan pemerintahan yang ada di Indonesia. *Electronic Government* sebagai salah satu pengembangan yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia dan berbasis elektronik. Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi ini juga membawa perubahan besar yang dimana perubahan tersebut telah merubah kebiasaan pengelolaan yang ada di pemerintahan yang pada awal mulanya segala interaksi yang dilakukan antara pemerintah *dan stakeholdernya* dilakukan secara tatap muka dan bertemu langsung, dan sekarang dengan adanya *electronic government* hal tersebut bisa dilakukan dimana saja tanpa harus melakukan pertemuan secara langsung.

Secara umum, *E-Government* dapat didefinisikan sebagai pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Tujuannya untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas pemerintah. (*World Bank*, 2012) mendefinisikan *E-Government* sebagai “penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi oleh institut pemerintah (seperti WAN, internet, *mobile computing*) yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan pihak yang terkait dengan pemerintah”. Menurut (*UN*

ASPA, 2000), *E-Government* merupakan pemanfaatan Internet dan *Word-Wide-Web* untuk memberikan informasi dan layanan pemerintah kepada warga negara.¹

Dari definisi yang telah disebutkan di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa *e-government* merupakan sebuah wujud dari pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dilakukan oleh sektor publik untuk mewujudkan suatu bentuk interaksi baru yang terjadi antara pemerintah dengan seluruh *stakeholder* yang ada dan memiliki tujuan untuk memberikan akses kebebasan dalam mencari sebuah informasi secara luas, pemberian layanan publik berkualitas yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat serta memberikan kesempatan bagi *stakeholde* untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang ada. Pemanfaatan *e-government* ini juga bertujuan untuk memberikan kualitas terbaik bagi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dan juga untuk mencapai *good governance*.

Good governance sendiri mempunyai maksud dan tujuan yang sama yaitu untuk menciptakan pengelolaan pemerintahan yang lebih baik lagi dari sebelumnya. Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN), *good governance* merupakan suatu proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan publik "*Good and Service*".² Penjelasan mengenai *good governance* diatas kemudian menjelaskan bahwa keberadaan dari *good governance* sendiri menjadi suatu hal yang wajib dilaksanakan oleh pemerintahan dalam suatu negara

¹ Indrayani, E. 2020. "*E-Government* Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia". Solok; LPP Balai Insan Cendekia

² LAN dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, *Akuntabilitas dan Good Governance*, 2000, halaman 5

dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada rakyatnya.

Pemanfaatan teknologi sangatlah penting karena akan membuat pemerintah untuk melakukan sebuah perubahan ke arah yang lebih baik. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan ditujukan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, karena dengan penggunaan *teknologi* dalam pelayanan publik itu sendiri memberikan suatu kemudahan yang banyak bagi pemerintah dalam meningkatkan efektifitas kualitas pelayanan publik. Zaman seperti sekarang ini yang dimana penggunaan teknologi sangat berperan penting dalam pemerintahan negara Indonesia. Salah satu pemanfaatan yang telah dilakukan adalah *Online Public Relations*, yang dimana berarti terjalinnya suatu komunikasi yang dilakukan oleh sebuah institusi dengan target sasarannya secara *online* yang kemudian memanfaatkan fasilitas internet.

Saat ini, tuntutan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah dalam hal mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) menjadi suatu hal yang perlu mendapatkan perhatian penuh, khususnya terkait dengan meningkatkan pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Untuk itu, pemerintah memberikan prioritas utama dibidang pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang baik, efisien dan efektif dapat memberikan harapan akan terpenuhinya rasa keadilan di masyarakat. Pada umumnya, pemerintah memberikan pelayanan publik yang baik adalah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dan untuk menjalankan tugasnya dan dengan cara memberikan pelayanan dalam berbagai cara antara lain dengan

menyediakan layanan *hotline*, *faksimile*, situs/*web*, ataupun pengaduan *online* yang berbasis aplikasi.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah merupakan sebuah hal yang harus diperhatikan dengan seksama karena pelayanan publik berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara luas. Pemerintah harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan pun bermacam-macam. Contoh sederhananya adalah pelayanan dalam bentuk peraturan, pemerintah membuat sebuah pertauran untuk masyarakat agar masyarakat bisa hidup secara teratur dan sejalan dengan hukum yang ada sehingga masyarakat tidak melanggar segala hukum yang telah dibuat.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat lainnya adalah berkaitan dengan pelayanan administratif yang berupa dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan barang juga sangat perlu diperhatikan oleh pemerintah karena ini berkaitan dengan kebutuhan mereka sehari-hari seperti penyediaan jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih dan sebagainya.

Selain pelayanan barang yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat sehari-hari, pelayanan jasa juga sangat erat dengan kebutuhan mereka sehari-hari seperti halnya pelayanan pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyediaan jasa transportasi umum dan sebagainya. Masih banyak lagi bentuk pelayanan publik yang harus diberikan kepada masyarakat, oleh karena itu pemerintah harus

memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat agar masyarakat bisa terpenuhi segala kebutuhan yang mereka harus dapatkan. Masyarakat juga harus senantiasa membantu kinerja pemerintah agar secara tidak langsung bisa meringankan kerja pemerintah.

Secara teoritis, pelayanan publik merupakan sebuah representasi dari sebuah eksistensi yang ada di birokrasi pemerintahan kita, yang secara langsung bersentuhan dengan tuntutan kebutuhan yang ada di masyarakat. Pada hakikatnya, penyelenggaraan pelayanan publik yang dimaksud disini adalah pemerintah. Jadi pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat. Menurut Widodo (2001), sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya:

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan,
2. Mendapat pelayanan yang wajar,
3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih, dan
4. Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan, yang dibakukan dan termasuk dengan pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian.
3. Biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana yang memadai.
6. Kompetensi petugas, yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya di dalam peraturan tersebut dikatakan bahwa hendaknya setiap penyelenggara pelayanan melakukan survey indeks kepuasan masyarakat secara berkala. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan agar tetap pada tingkat yang baik, bahkan memuaskan. Segala bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah sudah pasti memiliki standar pelayanan yang harus mereka perhatikan. Hal ini sebagai bentuk jaminan kepastian yang diberikan kepada penerima pelayanan tersebut.

Standar pelayanan sendiri merupakan suatu ukuran yang telah dibakukan dan tidak bisa diganggu gugat, karena hal ini diterapkan oleh seluruh penyelenggara pelayanan publik yang dimana hal tersebut juga wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Wahyuni (2006) standar pelayanan publik berfungsi untuk memberikan arah bertindak bagi instansi penyedia pelayanan publik, di mana dengan ditetapkannya suatu standar atas

pelayanan publik, maka dapat mempermudah instansi penyedia pelayanan untuk menentukan strategi dan prioritas. Terdapat dua manfaat standar pelayanan yang diungkapkan oleh Supranto dan Sugiyanti (2001 dalam Wahyuni, 2006), yaitu sebagai berikut:

1. Standar pelayanan memberikan jaminan mutu bagi pelanggan. Melalui standar pelayanan ini, masyarakat (pelanggan) dapat mengetahui apa saja yang diharapkan dari sebuah pelayanan.
2. Standar pelayanan dapat digunakan sebagai ukuran baku atas mutu yang harus ditampilkan oleh para petugas pelayanan.

Pada hakikatnya, sejalan dengan otonomi daerah yang ada di pemerintahan negara Indonesia, pemerintah harus bisa menyediakan sebuah pelayanan publik sesuai dengan apa yang masyarakat butuhkan. Hal ini menggambarkan fungsi pemerintah itu sendiri yang dimana mereka memiliki fungsi utama yaitu memberikan kesejahteraan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang maksimal diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat akan berpengaruh kepada tingkat kesejahteraan masyarakat itu sendiri. Oleh karena itu, pelayanan publik yang maksimal sangat perlu diperhatikan oleh pemerintah.

Pemerintah dengan adanya perkembangan teknologi yang sangat pesat ini kemudian harus membuat sebuah inovasi dengan cara memanfaatkan hal tersebut. Banyak sekali pemerintah kota maupun daerah yang telah memanfaatkan perkembangan teknologi ini dengan cara membuat sebuah aplikasi yang dimana digunakan untuk mempermudah pemerintah untuk memberikan sebuah informasi seputar pemerintahan dan pelayanan publik kepada masyarakat.

Intruksi Presiden No. 3 tahun 2003 yang membahas tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* merupakan sebuah langkah yang baru untuk menerapkan teknologi dan informasi yang sangat maju ini kedalam sistem pemerintahan yang ada di Indonesia. Dengan diterapkannya sistem *e-government* ini kedalam sistem pemerintahan, diharapkan dapat meningkatkan kualitas sistem pemerintahan dan juga pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Berdasarkan Intruksi Presiden tersebut juga dijelaskan bahwa setiap kepala daerah menentukan strategi terlaksananya pengembangan *e-government* di daerah masing-masing. Adapun tujuan daripada strategi tersebut adalah:

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
2. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemeritahan dan pemerintah daerah otonom.
3. Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal.
4. Meningkatkan peran serta dunia usaha.
5. Mengembangkan kapasitas SDM dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat.
6. Melaksanakan pengembangan *e-government* secara sistematis sehingga realistis dan terukur.³

Kota Semarang menjadikan *e-government* sebagai salah satu tujuan utama yang harus dikembangkan dengan baik agar dapat memberikan kemudahan bagi

³ 1Agustina Rahmawati, 2Hanantyo Sri Nugroho, “Strategi Pengembangan *E-Government* di Kota Semarang”, (Yogyakarta: Universitas AMIKOM, 2019), Hal. 2.

pemerintah kota Semarang untuk meningkatkan kualitas sistem pemerintahan dan pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari salah satu misi Pemerintah Kota Semarang yaitu pengembangan kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* yang didukung dengan penerapan *e-government* menuju *e-city*. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah kota Semarang ingin menerapkan sistem pemerintahan yang menggunakan basis online untuk memudahkan dalam hal pelayanan publik sekaligus meningkatkan kualitas sistem pemerintahan sebagaimana yang dijelaskan diatas bahwasanya misi utama pemerintah kota Semarang adalah pengembangan kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* yang didukung dengan penerapan *e-government* menuju *e-city*.

Kota Semarang, melalui Pemerintah Kota Semarang telah membuat suatu inovasi baru yang dimana ditujukan untuk mewujudkan *good governance* yang ada di Kota Semarang dan juga memenuhi kebutuhan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat Kota Semarang. Pemerintah Kota Semarang telah membuat sebuah sistem aplikasi yang memiliki nama Si D'nOK (Sistem Informasi Dokumen *Online* Kependudukan). Aplikasi ini diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang yang dimana memberikan kemudahan akses layanan Administrasi Kependudukan yang berbasis digital, dapat diakses dengan cepat dan mudah. Aplikasi ini juga transparan dan dapat diakses dengan bebas oleh warga Kota Semarang.

Aplikasi merupakan sebuah program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah-perintah dari pengguna aplikasi tersebut dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut. Dalam hal ini, pembuatan aplikasi menjadi langkah yang diambil pemerintah sebagai perwujudan dari *e-government* dan menjadi langkah untuk mewujudkan *good governance* dengan cara memanfaatkan aplikasi sebagai sarana untuk mempermudah pelayanan publik yang diberikan dari pemerintah kepada masyarakat. Sistem adalah satu kesatuan komponen yang saling berhubungan dengan batasan yang jelas, bekerja bersama-sama untuk mencapai seperangkat tujuan. Sistem informasi adalah kombinasi dari *people*, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi, sumber-sumber data, prosedur dan kebijakan yang terorganisasi dengan baik yang dapat menyimpan, mengandakan lagi, dan menyebarluaskan informasi dalam suatu organisasi.

Dengan diciptakannya aplikasi Si D'nOK ini menjadi salah satu langkah upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang untuk memberikan suatu kemudahan-kemudahan dalam hal pelayanan administrasi kependudukan dan menjadi langkah upaya pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan *good governance* di Kota Semarang. Selain itu, penggunaan aplikasi ini sangatlah mudah, dengan tersedianya berbagai layanan yang dapat diakses oleh masyarakat mulai dari pengurusan KTP Elektronik, akta kelahiran, Kartu Keluarga dan lainnya yang berhubungan dengan administrasi kependudukan. Aplikasi juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan pendaftaran *online* untuk

mengurus keperluan administrasi kependudukan, sehingga masyarakat tidak perlu mendaftar langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Good governance sendiri muncul karena munculnya rasa ketidakpuasan dari kinerja pemerintah setempat. Sebagaimana yang kita ketahui, pemerintah memiliki peranan yang penting dalam mewujudkan penyelenggaraan publik yang baik. Tentu saja, dalam melaksanakan *good governance* itu sendiri membutuhkan banyak tahapan didalamnya sesuai dengan kapasitas dari pemerintah dan masyarakat itu sendiri. Salah satu tahapan yang dilakukan untuk menerapkan *good governance* adalah dengan melakukan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi sebuah pengukur dari berhasil atau tidaknya kinerja pemerintah melalui birokrasi yang ada. Pelayanan publik sendiri menjadi sebuah penggerak utama yang sangat penting untuk dilakukan oleh pemerintah. Pemerintahan dijalankan dengan mengacu pada prinsip-prinsip *good governance* yaitu transparansi, keterbukaan, akuntabilitas, partisipasi, keadilan dan kemandirian. Hal itu perlu dilakukan agar *good governance* benar-benar bisa terlaksana secara maksimal.

Dengan demikian, pemerintah Kota Semarang telah menciptakan suatu inovasi baru untuk mewujudkan *good governance* yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dengan menciptakan aplikasi Si D'nOK dalam hal pengurusan administrasi kependudukan. Akan tetapi, dalam penerapan aplikasi SI D'nOK ini yang telah diciptakan oleh Pemerintah Kota Semarang dinilai masih belum maksimal dalam keberjalanannya. Hal ini dibuktikan dengan respon masyarakat yang buruk

terhadap aplikasi ini. Selain itu, ulasan yang diberikan oleh masyarakat dalam sistem pengunduhan aplikasi *Google Play Store* pun mayoritas memberikan *rating* satu untuk aplikasi SI D'nOK ini, yang berarti aplikasi ini masih buruk untuk digunakan oleh masyarakat. Dari berbagai ulasan yang diberikan oleh masyarakat, mereka mengatakan bahwa aplikasi ini belum berjalan dengan maksimal sebagai mana mestinya. Berbagai permasalahan pun timbul pada saat mereka menggunakan aplikasi ini. Masalah yang timbul diantaranya adalah tidak mendapatkan kode aktivasi pada saat *login* aplikasi, kesulitan untuk login aplikasi, aplikasi yang *error* dan lambat, pengambilan antrean di aplikasi tapi pada saat masyarakat pergi ke kantor dindukcapil mereka harus mengambil antrean ulang, dll. Dengan timbulnya berbagai masalah ini, tentu saja aplikasi SI D'nOK yang seharusnya bisa memberikan kemudahan kepada masyarakat, justru malah mempersulit masyarakat dalam hal mendapatkan pelayanan dari pemerintah.

Dengan kata lain, aplikasi SI D'nOK ini belum bisa digunakan secara maksimal sebagai mestinya. Hal ini dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang mengeluh tentang kurang maksimalnya aplikasi ini, ditandai dengan ditemukannya berbagai masalah pada saat aplikasi ini digunakan, sehingga masyarakat belum bisa merasakan dampak positif dari penggunaan aplikasi ini sebagai aplikasi yang seharusnya memberikan kemudahan terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Karena belum maksimalnya program aplikasi SI D'nOK ini, maka perlu adanya upaya pengembangan dan perbaikan yang dimana bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas dari aplikasi itu sendiri

agar dapat berjalan secara maksimal dan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat.

Sumber permasalahan yang ada pada aplikasi SI D'nOK yang menyebabkan banyaknya keluhan yang diberikan oleh masyarakat Kota Semarang melalui aplikasi pengunduhan *Google Play Store*, yang dimana aplikasi ini hanya mendapatkan peringkat 1,8 yang menandakan bahwa aplikasi cukup buruk dalam keberjalanannya. Dari permasalahan tersebut peneliti akan melihat bagaimana aplikasi ini dalam mewujudkan *good governance* dengan menggunakan teori prinsip-prinsip *good governance* yang dikemukakan oleh UNDP dan kemudian hasil temuan di lapangan yang berasal dari informan pemerintah dan masyarakat, kemudian juga didukung dengan temuan pada ulasan masyarakat di *Google Play Store* mengenai aplikasi ini kemudian akan dikaitkan dengan teori yang peneliti gunakan

Berdasarkan latar belakang di atas yang sudah dipaparkan, maka peneliti ingin melakukan penelitian secara mendalam dengan mengedepankan analisis mengenai **“Penggunaan Aplikasi Si D'nOK Oleh Pemerintah Kota Semarang Dalam Mewujudkan *Good Governance*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis merumuskan permasalahan yang akan dikaji secara mendalam sebagai berikut:

1. Bagaimanakah inisiatif, alasan dan perkembangan penggunaan aplikasi SI D'nOK yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan *good governance*?

2. Bagaimanakah penerapan prinsip-prinsip *good governance* di dalam penggunaan aplikasi SI D'nOK?
3. Apa faktor pendorong dan faktor penghambat penggunaan aplikasi SI D'nOK oleh Pemerintah Kota Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menjelaskan inisiatif, alasan dan perkembangan penggunaan aplikasi SI D'nOK yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan *good governance*
2. Menjelaskan penerapan prinsip-prinsip *good governance* di dalam penggunaan aplikasi SI D'nOK
3. Untuk mengetahui faktor pendorong dan faktor penghambat penggunaan aplikasi SI D'nOK oleh Pemerintah Kota Semarang

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat atau kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya khasanah ilmu pengetahuan tentang penggunaan aplikasi SI D'nOk oleh pemerintah Kota Semarang didalam mewujudkan *good goveranance* yang ada di Kota Semarang dan juga untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam keberjalanannya penerapan aplikasi SI D'nOK tersebut, serta mengetahui cara pemerintah Kota Semarang dengan

penggunaan aplikasi SI D'nOK tersebut untuk menciptakan *good governance* yang ada di Kota Semarang.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi penulis

Dapat menambah pengetahuan tentang penggunaan aplikasi SI D'nOK oleh pemerintah Kota Semarang didalam mewujudkan *good governance* yang ada di Kota Semarang dan juga untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam keberjalanannya aplikasi SI D'nOK tersebut, serta mengetahui cara pemerintah Kota Semarang dengan penggunaan aplikasi SI D'nOK tersebut untuk menciptakan *good governance* yang ada di Kota Semarang.

b. Manfaat bagi pihak-pihak berkepentingan

Penulis berharap manfaat hasil penelitian ini dapat diterima sebagai kontribusi untuk memperbaiki penggunaan aplikasi SI D'nOK oleh pemerintah Kota Semarang agar kedepannya menjadi semakin baik.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis membandingkannya dengan penelitian yang sudah pernah ditulis oleh peneliti lain. Hal ini bertujuan untuk mendeskripsikan perbedaan dan persamaan skripsi ini dengan skripsi sebelumnya.

Adapun penelitian pertama yang dijadikan perbandingan sebagai penelitian terdahulu. Skripsi pertama adalah berjudul “Aplikasi (SI D'nOK), peran Pemerintah dan Tingkat Kepuasan Masyarakat” yang ditulis oleh Tri Lestari

Hadiati, Johan Dwi Saputra, Antin Novitasari dan Indah Fajarwati. Pada penelitian ini dijelaskan mengenai pengaruh aplikasi SI D'nOK terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang ada di Kecamatan Semarang Timur. Selain itu penelitian ini juga menjelaskan analisis pengaruh peran Pemerintah terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang dimana menggunakan tipe *eksplanatory* untuk menjelaskan pengaruh antar variabel melalui uji hipotesis. Populasinya adalah masyarakat di lokasi wilayah Kecamatan Semarang Timur dan sampel yang diambil sebanyak 67 orang. Penelitian ini menggunakan teknik *Non Probability Sampling (Random Sample)*, dengan pengambilan sampel secara *random*.

Hasil dari penelitian ini adalah yang pertama terdapat pengaruh yang kuat antara aplikasi SI D'nOK dengan tingkat kepuasan masyarakat dengan perhitungan skor kumulatif masing-masing variabel sebesar 61,2%, yang dimana peran pemerintah Kecamatan sebesar 56,7% dan tingkat kepuasan Masyarakat sebesar 70,1%. Kedua terdapat pengaruh yang kuat antara peran pemerintah kecamatan dengan tingkat kepuasan masyarakat. Ketiga terdapat pengaruh yang kuat antara aplikasi SI D'nOK dan peran pemerintah kecamatan dengan tingkat kepuasan masyarakat. Dengan demikian hipotesa yang menyatakan bahwa ada Pengaruh Aplikasi Sistem SI D'nOK & Pemerintah Kelurahan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat dapat dinyatakan diterima, baik secara parsial maupun secara serentak atau dalam waktu bersamaan.

Skripsi ini memiliki persamaan dengan skripsi yang akan ditulis, yaitu terletak pada bagian aplikasi SI D'nOK yang digunakan oleh Pemerintah Kota

Semarang. Adapun perbedaan dari skripsi yang akan ditulis adalah terdapat pada metode yang akan digunakan, yang dimana penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan skripsi yang akan ditulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Selain itu perbedaan lainnya adalah penelitian terdahulu melibatkan banyak masyarakat sebagai responden yang akan diambil, sedangkan skripsi yang akan ditulis melihat atas dasar Pemerintah sebagai pihak yang menginisiasi aplikasi SI D'nOK itu sendiri dan kemudian di bandingkan dengan beberapa kasus yang berkaitan dengan keberjalanan aplikasi SI D'nOK di Kota Semarang.

1.5.2 Good Governance

Istilah *governance* tidak sama dengan *government*. Ganie-Rochman mengemukakan bahwa konsep “*government*” menunjuk pada suatu organisasi pengelolaan berdasarkan kewenangan tertinggi (negara dan pemerintah). Konsep “*governance*” melibatkan tidak sekedar pemerintah dan negara, tetapi juga peran berbagai aktor diluar pemerintah dan negara, sehingga pihak-pihak yang terlibat juga sangat luas.⁴ Paulus Effendi Lotulung mengemukakan bahwa “Konsep *governance* dalam masyarakat sering dirancukan dengan konsep *government*. Konsep *governance* lebih inklusif daripada *government*. Konsep *government* menunjuk pada suatu organisasi pengelolaan berdasarkan kewenangan tertinggi

⁴ Joko Widodo, *Good Governance*; Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah, Surabaya: Insan Cendekia, 2001, h. 18

(Negara dan pemerintah). Konsep *governance* melibatkan tidak sekedar pemerintah dan negara, sehingga pihak-pihak yang terlibat juga sangat luas”.⁵

Lembaga Administrasi Negara (LAN) mengartikan *good governance* sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan *public goods and services*. Lebih lanjut LAN menegaskan bahwa dilihat dari segi *functional aspect*, *governance* dapat ditinjau dari apakah pemerintah telah berfungsi secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan yang telah digariskan atau sebaliknya. *Good* dalam *good governance* menurut LAN mengandung dua pengertian. Pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/ kehendak rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat yang dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek-aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Wujud *good governance* menurut LAN adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab serta efisien dan efektif dengan menjaga “kesinergisan” interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat.⁶

Dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) dalam pemerintahan daerah, maka pemerintah daerah sebagai unsur utama penyelenggara pemerintahan yang merupakan pengayom dan pelayan masyarakat sudah seharusnya menjunjung tinggi Asas Umum Pemerintahan Negara yang

⁵ Paulus Effendi Lotulung, Tata Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) Dalam Korelasinya Dengan Hukum Administrasi, dalam Philipus M. Hadjon, et.al., Hukum Administrasi dan *Good Governance*, Jakarta: Universitas Trisakti, 2012, h. 37.

⁶ 5 Joko Widodo, Op.Cit., h. 23-24.

Baik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas dari Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme (UU No. 28/1999). Dalam Pasal 1 ayat (6) UU No. 28/1999 dijelaskan bahwa “Asas Umum Pemerintahan Negara yang Baik adalah asas yang menjunjung tinggi norma kesusilaan, kepatuhan, dan norma hukum, untuk mewujudkan Penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme”.

United Nations Development Programme (UNDP) sebagaimana yang dikutip oleh Lembaga Administrasi Negara mengajukan karakteristik *good governance*, sebagai berikut:

1. *Participation*

Setiap warga Negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi seperti ini dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif.

2. *Rule of Law*

Kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu, terutama hukum untuk hak asasi manusia.

3. *Transparancy*

Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Proses-proses, lembaga-lembaga dan informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor.

4. *Responsiveness*

Lembaga-lembaga dan proses-proses harus mencoba untuk melayani setiap “*stakeholders*”.

5. *Accountability*

Para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat (*civil society*) bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga “*stakeholders*”. Akuntabilitas ini tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi.⁷

Dari karakteristik yang dikemukakan oleh UNDP tersebut, Sedarmayanti menyimpulkan bahwa terdapat empat unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu sebagai berikut:

1. Akuntabilitas

Adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya.

2. Transparansi

Kepemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik di tingkat pusat maupun daerah.

⁷ Joko Widodo, Op.Cit., h. 25.

3. Keterbukaan

Menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan.

4. Aturan hukum

Kepemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.⁸

Penggunaan teori UNDP ini beralasan atas penggunaan teori *good governance* yang diangkat dalam skripsi ini, yang dimana berkaitan dengan penggunaan aplikasi SI D'nOK oleh Pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan *good governance*. Sehingga penulis menggunakan teori ini karena dianggap sejalan dengan tema yang penulis angkat dalam skripsi ini.

Pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan issue yang paling hangat dalam sektor publik dewasa ini dan merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara. Oleh karena itu diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas dan nyata, sehingga penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dapat berlangsung secara berdaya guna dan berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab.

Hal itu pun sebagaimana yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang, di mana dengan menciptakan suatu pemerintahan yang baik (*good governance*), pemerintah Kota Semarang melakukan sebuah usaha untuk melakukan berbagai

⁸ Sedarmayanti, *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*, Bagian Kedua, Bandung: CV. Mandar Maju, 2004, h. 7.

upaya pembenahan dan penyempurnaan untuk menciptakan suatu *good governance* di Kota Semarang. Salah satu yang diharapkan adalah dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi melalui pembuatan aplikasi SI D'nOK sebagai konsep *e-government* yang ada di Pemerintahan Kota Semarang itu sendiri dan dalam rangka perwujudan *E-Governance* di Kota Semarang.

1.5.3 *Electronic Government*

Good government merupakan sebuah sistem informasi teknologi yang telah dikembangkan oleh pemerintah yang dimana ditujukan untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara memberikan pilihan kepada masyarakat untuk mendapatkan kemudahan akses informasi publik. Didalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan juga dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik yang efektif dan juga efisien diperlukan adanya sebuah kebijakan yang didalamnya mengatur secara khusus pengembangan *e-government*. Selain adanya sebuah kebijakan, pembentukan sebuah strategi pengembangan juga sangat diperlukan untuk melancarkan keberjalanannya penerapan *e-government* yang ada di suatu pemerintahan. Kebijakan dan strategi tersebut diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* di seluruh jajaran pemerintahan secara menyeluruh. Untuk itu, sosialisasi *e-government* perlu dilakukan secara konsisten, berkesinambungan dan intensif

kepada masyarakat dikarenakan masyarakat belum mengerti apa dan bagaimana aplikasi *e-government* serta manfaat yang dapat mereka ambil.⁹

E-government secara umum dapat diartikan sebagai penggunaan *teknologi digital* yang dimana untuk mentransformasikan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, yang tidak lain bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan penyampaian layanan (Forman, 2005). Istilah *e-government* merupakan rujukan pada penggunaan teknologi informasi yang dilakukan oleh organisasi pemerintahan yang bertujuan agar organisasi tersebut menjadi lebih efektif dalam pelaksanaan tugas-tugasnya dan lebih transparan dalam memberikan segala informasi kepada masyarakat. Dengan adanya *e-government* diharapkan segala pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dapat lebih baik lagi dan lebih meningkatkan efektivitas yang ada di organisasi internal pemerintahan agar bisa semakin meningkat serta memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai pemerintahan dan juga memberikan kemudahan bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Didalam pengembangan *e-government* terdapat empat fase yang telah diusulkan oleh *World Bank* (2002), yakni:

1. *Presence* (kehadiran)
2. *Interaction* (interaksi)
3. *Transaction* (transaksi)
4. *Transformation* (transformasi).¹⁰

⁹ Nurcahyani Dewi Retnowati dan Daru Retnowati, "Peranan *E-Government* Dalam Rangka Mewujudkan *Good Governance* Bagi Masyarakat," dalam Seminar Nasional Informatika (Yogyakarta: UPN Veteran, 2008), hlm. 210.

Dari keempat fase pengembangan yang telah disebutkan diatas, apabila dikaitkan dengan pengembangan aplikasi yang ada di negara Indonesia adalah sebagai berikut:

1. *Presence* (Kehadiran)

Kehadiran disini adalah dengan cara membuat aplikasi yang dapat diakses oleh masyarakat secara luas. Hal ini berguna untuk mempermudah pemerintah untuk memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dan juga memudahkan pemerintah untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

2. *Interaction* (Interaksi)

Aplikasi yang telah dibuat dapat memberikan sebuah interaksi yang terjadi antara pemerintah dan juga masyarakat. Informasi yang ditampilkan didalam aplikasi tersebut bervariasi dan dapat diakses oleh masyarakat secara bebas. Dengan adanya aplikasi tersebut juga membuat pemerintah dapat berinteraksi dengan masyarakat seperti halnya aplikasi SI D'nOk yang dimana didalamnya terdapat menu bantuan yang dimana berfungsi untuk memberikan informasi seputar aplikasi tersebut apabila pengguna aplikasi masih bingung dalam menggunakan aplikasi tersebut.

3. *Transaction* (Transaksi)

Didalam aplikasi tersebut selain memberikan berbagai informasi yang dapat diakses oleh masyarakat dan juga memberikan kemudahan pelayanan publik

¹⁰ Joko Tri Nugraha, “*E-Government* dan Pelayanan Publik (Studi tentang Elemen Sukses Pengembangan *E-Government* di Pemerintah Kabupaten Sleman), (Magelang: Universitas Tidar), Hal. 36

yang diberikan dari pemerintah kepada masyarakat, aplikasi tersebut juga memberikan sebuah fasilitas yang diperuntukkan untuk melakukan sebuah transaksi secara *online*, seperti misalkan pembuatan Akta Kelahiran, Akta Kematian, KTP Elektronik, dll.

4. *Transformation* (Transformasi)

Dengan adanya *e-government* tersebut, telah terjadi peningkatan yang ada di pemerintahan berkaitan dengan sistem pelayanan publik dan juga pemberian informasi kepada masyarakat. Sebelum adanya perkembangan teknologi seperti sekarang ini yang dimana *e-government* sendiri belum terbentuk segala hal yang berkaitan dengan pemberian informasi dan pelayanan publik tidak bisa didapat semudah seperti sekarang ini. Saat ini masyarakat bisa mendapatkan informasi dan juga pelayanan publik dengan mudah hanya dengan mengunjungi aplikasi saja yang dimana bisa diakses dengan mudah melalui perangkat elektronik seperti misalkan *smartphone* dan tablet.

E-government menurut UNDP (Indrajid, 2006 :2) adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi pada lembaga pemerintah. Komparasi determinan *e-government* dari PeGi, *Harvard JFK School of Government* (Indrajid , 2004: 15-18), Al-Naimat (Al-Naimat et al, 2013:395-396) , Nabafu (Nabafu, 2012:43-44), dan David Gichoya (Gichoya,2005:179)¹¹: terdapat 5 determinan yaitu :

1. Dukungan Pemerintah

Dukungan dan komitmen dari pimpinan penting dan diperlukan sepanjang pelaksanaan *e-government* untuk menyediakan dan mengalokasikan sumber daya

¹¹ Annisya Dwi Mardiyani, dan AUFARUL MAROM, “Analisis Determinan Pelaksanaan *E-Government* Di Kota Semarang (Studi Kasus www.Semarangkota.Go.Id)”, (Semarang: UNDIP), Hal. 4

yang cukup. Dukungan pemerintah dapat meliputi kebijakan, kelembagaan dan perencanaan

2. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya manusia sangat penting karena hanya manusia yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya. Determinan ini meliputi kemampuan penggunaan komputer dari pegawai maupun masyarakat. Pelatihan yang diberikan pihak pemerintah kepada pegawai pengelola *e-government* dalam rangka meningkatkan kualitas pengembangan *e-government*.

3. Sumber Daya Finansial

Sumber daya finansial penting didalam pelaksanaan *e-government* karena pendanaan berpengaruh terhadap berhasil atau tidaknya pelaksanaan *e-government*.

4. Sumber Daya Infrastruktur

Pelaksanaan *e-government* tidak akan berhasil tanpa adanya peralatan yang menunjang. Determinan ini akan dilihat insfrastruktur fisik dan jaringan

5. Pengguna

Pengguna penting dalam pelaksanaan *e-government* karena dibuatnya *e-government* untuk memudahkan masyarakat. determinan pengguna meliputi manfaat yang dirasakan, kesadaran masyarakat dan resistensi terhadap perubahan.

Dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang ada saat ini, telah menawarkan berbagai solusi untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik dan berbasiskan kepada *good governance*. Dengan adanya kesiapan sumber daya manusia, regulasi, anggaran dana, sarana dan prasarana

yang memadai telah menjadi hal mutlak yang wajib dipenuhi didalam pelaksanaan *e-government*. Tujuan dari implementasi *e-government* itu sendiri adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik lagi kepada masyarakat. Dalam menjalankan implementasi tersebut dibutuhkan sebuah komitmen yang kuat dari pemerintah itu sendiri yang dimana untuk memulai dan menjalankan hal tersebut yang kemudian di terapkan ke dalam sistem birokrasi. Dengan adanya manfaat dari *e-government* itu sendiri diharapkan dapat menjadi alternatif bagi reformasi birokrasi menuju pelayanan publik yang lebih baik lagi kedepannya.

Untuk mendukung keberhasilan implementasi *e-government* yang ada di Indonesia, pemerintah pada tahun 2003 telah mengeluarkan beberapa panduan, antara lain Panduan Pembangunan Infrastruktur Daerah, Pembangunan Manajemen Sistem Dokumen Elektronik Pemerintah, Panduan Penyusunan Rencana *e-government* Lembaga, Pedoman Penyelenggaraan Diklat ICT dalam menunjang *e-government*, Pedoman tentang Penyelenggaraan Situs Web Pemerintah Daerah. Kemudian dilengkapi dengan 33 panduan yang dikeluarkan pada tahun 2004 yang meliputi: standar mutu dan jangkauan pelayanan serta pengembangan aplikasi (*e-services*), kebijakan tentang kelembagaan, otoritasi, informasi dan keikutsertaan swasta dalam kebijakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan manajemen perubahan, panduan pelaksanaan proyek dan penganggaran *e-government*, blueprint aplikasi *e-government* pusat dan daerah. Kemudian pada tahun 2006, pemerintah membentuk Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional (Detiknas) melalui Keppres No. 20 tahun

2006 yang salah satu tugasnya adalah untuk mempercepat pelaksanaan *e-government*.¹²

1.5.4 *E-government* melalui aplikasi SI D'nOK untuk mewujudkan *good governance*

Pemerintahan yang berbasis elektronik atau yang dikenal sebagai *e-government* belakangan ini menjadi hal yang populer dikalangan pemerintahan di Indonesia dengan seiring berkembangnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Berdasarkan Intruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* menjadi sebuah perubahan yang cukup besar di ranah pemerintahan negara Indonesia, karena dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang ada diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi serta akuntabilitas dari penyelenggaraan pemerintahan.

Dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang ada, instansi pemerintah baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah otonom telah melakukan inisiatif dengan cara melakukan pengembangan pelayanan publik dengan membuat salah satu aplikasi pelayanan administrasi SI D'nOK. Aplikasi tersebut selain memberikan pelayanan administrasi yang jauh lebih efektif dan efisien kepada masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat jauh lebih mudah dan masyarakat sendiri dapat mengurus berkas administrasi mulai dari pendaftaran *online*, pengurusan KTP, KK, Akta Kelahiran hanya melalui aplikasi tersebut.

¹² Joko Tri Nugraha, "*E-Government* dan Pelayanan Publik (Studi tentang Elemen Sukses Pengembangan *E-Government* di Pemerintah Kabupaten Sleman), (Magelang: Universitas Tidar), Hal. 33

Pemerintah Kota Semarang menjadi salah satu pemerintah yang menjadikan *e-government* menjadi salah satu prioritas yang harus dikembangkan yang dimana bertujuan untuk menunjang segala kegiatan yang ada di pemerintah Kota Semarang. Hal ini dapat dilihat dari salah satu misi yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Semarang yaitu “pengembangan kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* yang didukung penerapan *e-government* menuju *e-city*. Berdasarkan misi yang telah disebutkan diatas kemudian menjelaskan bahwa Kota Semarang ingin menjadikan *e-government* menjadi salah satu kegiatan utama yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang. Maka kemudian pemerintah Kota Semarang dalam hal mewujudkan *e-government* di Kota Semarang telah membuat aplikasi SI D’nOK yang merupakan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan yang ditujukan untuk mempermudah akses layanan administrasi kependudukan secara digital yang dimanajauh lebih cepat, akurat, dan transparan bagi seluruh masyarakat Kota Semarang.

Pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan *issue* yang paling hangat dalam sektor publik dewasa ini dan merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara. Oleh karena itu diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggung jawaban yang tepat, jelas dan nyata, sehingga penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dapat berlangsung secara berdaya guna dan berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab. Hal itu pun sebagaimana dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang, di mana dengan

menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*) Pemerintah Kota Semarang berupaya untuk melakukan berbagai upaya pembenahan atau reformasi untuk menciptakan suatu *good governance*.

1.6 Operasional Konsep

Perkembangan teknologi yang semakin pesat memberikan dampak yang begitu besar terhadap berbagai sektor kehidupan, termasuk didalam sektor pemerintahan. Dengan adanya perkembangan teknologi ini pemerintah Kota Semarang telah memanfaatkan hal tersebut dengan cara membuat sebuah aplikasi yang dimana dapat memberikan pelayanan publik yang lebih mudah. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang selaku instansi yang menginisiasi pembuatan aplikasi SI D'nOK. Pelayanan tersebut didalamnya mencakup beberapa layanan seperti halnya pendaftaran Antrian *Online*, Perekaman KTP Elektronik, Akta Kelahiran dll.

Aplikasi SI D'nOK merupakan sebuah inovasi baru yang diberikan oleh Pemerintah Kota Semarang untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik lagi kepada masyarakat Kota Semarang. Melalui sistem aplikasi tersebut, masyarakat Kota Semarang yang ingin mengurus berbagai hal mengenai pelayanan administrasi kependudukan tidak perlu lagi datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang, sehingga pelayanan yang diberikan akan jauh lebih efektif dan efisien. Tentu saja dalam hal ini, pemerintah Kota Semarang telah melakukan inovasi untuk mewujudkan pemerintahan Kota Semarang yang berbasis pada *Electronic Government* dan juga termasuk dalam usaha mewujudkan *good governance* yang ada di Kota Semarang. Maka

kemudian, selama penggunaan aplikasi ini dalam hal memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, sudah seberapa jauh dalam hal mewujudkan *good governance* yang ada di Kota Semarang, yang dapat dilihat dari berbagai prinsip-prinsip *good governance* yang ada.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Desain dan Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Alasan penggunaan metode penelitian kualitatif didalam penelitian ini adalah karena metode kualitatif ini sifatnya *elaborative* yang dimana penelitian kualitatif dapat dengan mudah membantu peneliti dalam hal mendapatkan informasi yang lebih mendalam berkaitan dengan tema penelitian yang diangkat oleh peneliti. Hal ini kemudian dapat memudahkan peneliti untuk menjalankan penelitian sehingga informasi yang didapat bisa digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan menentukan tujuan dari penelitian yang diangkat.

1.7.2 Situs Penelitian

Situs penelitian adalah wilayah atau tempat dimana penelitian akan dilaksanakan. Sesuai dengan judul penelitian ini, maka yang menjadi obyek lokasi penelitian yang dipilih adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang yang merupakan pihak penginisiasi dari program aplikasi SI D'nOK yang ada di Kota Semarang. Penelitian ini dilakukan berlangsung

dalam situasi alamiah, dimana peneliti tidak akan melakukan manipulasi latar (*setting*) penelitian.

1.7.3 Subjek Penelitian

Faktor pendukung dari subjek penelitian ini adalah melalui informan yang tepat, subyek penelitian adalah satu sumber dalam pengumpulan data-data yang relevan serta akurat dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Dimana dalam jenis penarikan sampel dalam penelitian yang peneliti lakukan ditentukan secara *purposive* sampling dengan dasar pertimbangan bahwa informan yang akan dipilih adalah Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang Bapak Aris Himawan, S.KOM yang merupakan pihak penginisiasi dari program aplikasi SI D'nOK yang ada di Kota Semarang. Wawancara juga dilakukan dengan salah satu masyarakat yang menggunakan aplikasi SI D'nOK yaitu Bapak Afif Nur Fauzan sebagai informan penelitian ini. Sumber lainnya berasal dari penemuan pada *Google Play Store* yang merupakan aplikasi pengunduhan di perangkat Android yang dimana tempat aplikasi SI D'nOK bisa diunduh. Sumber ini berasal dari *rating* dan juga komentar masyarakat terhadap aplikasi ini.

1.7.4 Jenis Data dan Sumber Data

Data adalah sesuatu yang dapat dianalisis, jadi pengertian tidak hanya sebatas angka-angka tetapi perilaku, sikap, peristiwa, dan sebagainya. Data dalam penelitian kualitatif ini diperoleh dengan menggunakan sumber data berupa:

1.7.4.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dengan melakukan penelitian dari informan yang dikumpulkan dengan cara melakukan wawancara mendalam pada narasumber dan melakukan observasi atau pengamatan terbuka dengan melihat kondisi, lingkungan sosio-kultural yang ada. Dalam penelitian ini, ditetapkan informan yang dilakukan wawancara yaitu berasal dari Kepala dan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang yang merupakan pihak penginisiasi dari program aplikasi SI D'nOK yang ada di Kota Semarang.

1.7.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data yang diperoleh secara tidak langsung dari penelitian. Data sekunder yang diperoleh melalui penelusuran data-data *monografi* dan peta *topografi* serta media yang sifatnya melengkapi data primer seperti literatur, jurnal ilmiah, koran, internet, jurnal, tabel, atau grafik dan majalah yang erat kaitannya dengan penelitian ini. Sehingga akan mempermudah peneliti dalam penyusunan penelitian.

1.7.5 Teknik Pengumpulan Data

1.7.5.1 Wawancara Mendalam

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dimana penulis mengajukan pertanyaan kepada informan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan hasilnya merupakan data sekunder. Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan

dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan. Metode wawancara digunakan dengan cara bertemu langsung dengan informan dan memberikan pertanyaan-pertanyaan yang relevan dengan penelitian yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi SI D'nOK oleh pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan *e-governance*.

Dalam penelitian ini, ditetapkan informan yang dilakukan wawancara yaitu berasal dari Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang yang merupakan pihak penginisiasi dari program aplikasi SI D'nOK yang ada di Kota Semarang. Selain itu wawancara juga dilakukan kepada masyarakat Kota Semarang yang menggunakan aplikasi SI D'nOK. Metode Wawancara digunakan dengan cara peneliti bertemu langsung dengan informan dan kemudian memberikan beberapa pertanyaan yang relevan dengan penelitian yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi SI D'nOK oleh pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan *good governance*.

1.7.5.2 Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan terhadap objek yang di teliti. Observasi ini dilakukan ketika peneliti langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian yaitu di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang yang merupakan pihak

penginisiasi dari program aplikasi SI D'nOK yang ada di Kota Semarang. Dalam pengamatan ini, peneliti merekam atau mencatat baik dengan terstruktur maupun semi struktur berdasarkan data-data yang berada di lapangan.

1.7.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan memanfaatkan data sekunder yang sudah tersedia dalam perpustakaan, diantaranya berupa dokumen-dokumen resmi seperti grafik, arsip, peta, keadaan *geografis* dan *demografis*. Dan dokumen privat seperti buku harian, *diary*, serat, dan *email*. Pengamatan dapat dilakukan juga dengan menggunakan alat bantu untuk dokumentasi berupa media visual atau audiovisual.

1.7.6 Analisis dan Interpretasi Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data yang bersifat kualitatif, artinya data diperoleh dari dokumen berupa jawaban atau keterangan bukan berupa angka-angka. Sedangkan teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu data yang diperoleh, dikumpulkan, dikelompokkan atau diinterpretasikan berdasarkan sifat data dan kemudian diadakan interpretasi terhadap data yang di dasarkan pada fakta serta didukung oleh pemikiran yang kritis untuk memperoleh hasil yang lebih bermanfaat.

Teknik analisa ini menjelaskan tentang penggunaan aplikasi SI D'nOK oleh pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan *e-governance*.

Analisa data dalam penelitian kualitatif akan berlangsung bersamaan dengan bagian-bagian lain dari pengembangan penelitian kualitatif, yaitu pengumpulan data dan penulisan temuan. Dengan demikian, dalam analisis peneliti perlu memisahkan data suatu proses yang memfokuskan pada sebagian data dan mengabaikan bagian-bagian lainnya.