

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia mulai memperkenalkan rencana pengembangan *Electronic Government (E-Government)* dengan cara menerbitkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*. Melalui instruksi tersebut dinyatakan bahwasanya dalam upaya menerapkan *Electronic Government* berusaha untuk mulai menerapkan sistem yang berlandaskan elektronik dengan tujuan untuk terus memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang lebih efektif dan efisien. Selain itu disebutkan pula bahwasanya *e-government* diterapkan guna meningkatkan pemerintahan yang baik (*good governance*).<sup>1</sup>

Seiring berkembangnya teknologi dan informasi maka suatu negara dituntut untuk mampu mengikuti arus perkembangannya. Begitupula dengan Indonesia, melalui konsep *e-government* yang ada Indonesia terus berupaya menerapkan *e-government* ke seluruh instrumen pemerintahannya. Melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang salah satu tujuannya yakni memberikan instruksi melalui pemerintah pusat kepada pemerintah

---

<sup>1</sup> Ariyanto, 2015

daerah termasuk gubernur serta walikota/bupati untuk aktif dalam mengembangkan *e-government* di daerahnya masing-masing.

Setiap perubahan berpotensi menimbulkan ketidakpastian, oleh karena itu pengembangan *e-government* perlu direncanakan dan dilaksanakan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan sasaran yang terukur, sehingga dapat dipahami dan diikuti oleh semua pihak. Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan *e-government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan sebagai berikut :

1. Tingkat 1 Persiapan yang meliputi Pembuatan situs informasi disetiap lembaga; Penyiapan SDM; Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana *Multipurpose Community Center*, Warnet, SMECenter, dll; Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik.
2. Tingkat 2 Pematangan yang meliputi Pembuatan situs informasi publik interaktif; Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain;
3. Tingkat 3 Pemantapan yang meliputi Pembuatan situs transaksi pelayanan publik; Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.
4. Tingkat 4 Pemanfaatan yang meliputi Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi.

Kota Semarang telah mulai menerapkan *E-Government* sejak tahun 1993. Sejak tahun tersebut Kota Semarang telah memulai memperkenalkan program komputerisasi, program tersebut bertujuan untuk mulai memberdayakan masyarakat serta mulai melakukan peralihan teknologi serta infrastruktur yang ada di dalam institusi pemerintah pada waktu itu. Meneruskan Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 Tentang Pengembangan dan Penyadayagunaan Telematika di Indonesia, pada tahun yang sama Pemerintah Kota Semarang menciptakan *website* yakni [www.semarangkota.go.id](http://www.semarangkota.go.id). Penyelenggaraan *website* pada kala itu menjadi cikal bakal Pemerintah Kota Semarang dalam menyelenggarakan pemerintahan melalui digitalisasi dan memberikan pelayanan elektronik kepada para masyarakat. Pada saat itu *website* dikelola serta yang mengurus tentang *e-government* dikerjakan oleh Bagian Pengolahan Data Elektronik (PDE) Setda Kota Semarang. Berikutnya, untuk bagian Pengolahan Data Elektronik dipegang oleh bagian dari organisasi Sekretrariat Daerah Kota Semarang yang berada didalam Asisten Administrasi Informasi dan Kerjasama.

Kota Semarang memiliki salah satu motto yakni “*Be Smart City* (berdasarkan *E-Government, Semarang More Accountable, Realistic and the Transparant City*)”. Kota Semarang menunjukkan keseriusan dalam menerapkan *E-Government* untuk mewujudkan prinsip-prinsip *Good Governance*. Kerseriusan yakni salah satunya dibuktikan melalui RPJMD Kota Semarang Tahun 2021-2026 dan RPJPD Kota Semarang tahun 2005-2025, yakni Penguatan *Good Governance* dalam mewujudkan pemerintahan yang semakin berkualitas.

Pada tahun 2016 Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang terbentuk dan memiliki tujuan khusus untuk melaksanakan segala urusan pemerintahan di bidang *e-government* yang sebelumnya dilaksanakan oleh Bagian PDE Setda Kota Semarang. Peraturan yang menjadi acuan dari pembentukan Diskominfo Kota Semarang adalah Peraturan Walikota Semarang No.76 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfo). Upaya lebih jauh dari pemerintah Kota Semarang dalam meningkatkan *e-government* secara menyeluruh dalam hal ini yakni di tingkatan kecamatan dan kelurahan dengan menciptakan website [www.portalkecamatan.semarangkota.go.id](http://www.portalkecamatan.semarangkota.go.id). Website yang diluncurkan tersebut berisi tentang data kecamatan dan kelurahan di Kota Semarang. Dalam website tersebut pula memuat data profil, kelembagaan, dan layanan publik. Salah satu langkah tersebut yakni untuk mengembangkan penerapan *e-government* Kota Semarang dari terpusat menjadi menyeluruh ke pemerintahan tingkat kelurahan.

Dijelaskan bahwa pada saat Instruksi Presiden dirilis, sebagian besar aplikasi *e-government* baru pada tingkat pertama (persiapan), sebagian kecil pada tingkatan kedua (pematangan), sedang tidak ada yang telah mencapai ketiga (pemantapan) dan keempat (pemanfaatan) (Instruksi Presiden No 3, 2003). Mengacu pada penelitian terbaru yang telah dilaksanakan oleh Novi Prisma Yunita dan Rudi Dwi Aprianto (2018) yang melakukan evaluasi website untuk mengetahui kondisi terkini perkembangan *e-government* di Indonesia. Berdasarkan hasil *assessing website* yang telah dilakukan, diketahui sudah ada pemerintah daerah yang mencapai masing-masing

tahapan sesuai Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003. Tahapan kedua (pematangan) adalah tahapan yang paling banyak dicapai yaitu sejumlah 341 *website* pemerintah daerah. Tahapan keempat (pemanfaatan) adalah tahapan dengan populasi paling sedikit yaitu hanya 4 *website* pemerintah daerah, keempat *website* pemerintah daerah yang mencapai tahapan keempat (pemanfaatan) antara lain Provinsi Jawa Tengah, Kabupaten Karanganyar, Kabupaten Gresik, dan Kota Surabaya. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Novi Prisma Yunita dan Rudi Dwi Aprianto (2018) dapat diketahui bahwa Kota Semarang belum termasuk pemerintah daerah yang mencapai tahapan keempat (pemanfaatan) dalam pelaksanaan *e-government*.

Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan kebijakan yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 130 Tahun 2018 tentang Kegiatan Pembangunan Sarana dan Prasarana Kelurahan dan Pemberdayaan Masyarakat di Kelurahan, dijelaskan pada pasal 3 ayat 1 bahwa kegiatan pembangunan sarana dan prasarana kelurahan juga digunakan sebagai bentuk pelayanan sosial dasar yang memiliki dampak secara langsung terhadap peningkatan kualitas hidup masyarakat. Untuk mewujudkan kesejahteraan seluruh masyarakat diperlukan suatu program pemerintah dalam meningkatkan pembangunan dan mengoptimalkan pemberdayaan masyarakat.

Upaya perluasan sistem pemerintah ke tingkatan daerah yang paling kecil yakni kelurahan yakni pemanfaatan teknologi informatika untuk mengakomodir perihal administrasi data kependudukan seperti dalam hal pencatatan dan pendataan administrasi untuk surat-surat seperti rujukan, keterangan, pengantar dan yang lainnya

dapat difasilitasi oleh kelurahan melalui elektronik. Berikutnya diluar hal administrasi, upaya pemerintah dalam menerapkan *e-government* di tingkatan kelurahan juga berfungsi untuk sarana publikasi dan transparansi seluruh kegiatan kelurahan yang telah diadakan untuk diinformasikan kepada seluruh masyarakat sekitar. Penerapan *e-government* di tingkatan kelurahan membantu perihal administrasi masyarakat menjadi mudah terselesaikan serta timbal balik kepada pemerintahan di atasnya yakni sistem pemerintahan berjalan lebih efektif dan efisien.

Implementasi *E-Government* di Kota Semarang pada tingkatan kelurahan menjadi bentuk hubungan pemerintah dengan masyarakat secara langsung melalui kepanjangan tangan ke struktur pemerintah yang paling bawah. Kelurahan merupakan unit pemerintahan yang bersentuhan langsung dengan pemukiman masyarakat dan pengaplikasian *e-government* sendiri menjadi pemisah antara pemerintah dengan masyarakat. Kota Semarang terdiri dari daerah pantai dan perbukitan yang menjadikanya salah satu kota yang unik. Salah satu kelurahan yakni kelurahan Jangli yang terletak di bagian perbukitan dan termasuk dalam wilayah Kecamatan Tembalang menjadi salah satu kelurahan yang unik karena merupakan wilayah kelurahan yang berada di ujung dari bagian kecamatan serta letak kantornya yang cukup menjorok ke dalam pemukiman.

Kelurahan Jangli Kota Semarang merupakan sebuah lembaga instansi pemerintahan di kota Semarang pada tingkat kelurahan yang mempunyai tugas melayani masyarakat diwilayahnya. Terkait dengan pelayanan administrasi

pemerintahan, sebagai instansi pemerintahan yang dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal maka segala upaya harus dilakukan karena selama ini pada kelurahan Jangli masih belum mempunyai sistem terintegrasi yang dapat menunjang peningkatan pelayanan tersebut. Salah satu hal yang bisa dilakukan adalah adanya membangun sebuah *e-government* di Kelurahan Jangli. Untuk membangun dan mengembangkan sistem ini tentunya harus diimbangi dengan sumber daya, infrastruktur serta teknologi yang sesuai. Permasalahan yang terjadi di instansi tersebut adalah bagaimana membangun sebuah *e-government* yang memiliki fasilitas pelayanan terbaik bagi masyarakat sekitar.

Kelurahan Jangli Kota Semarang juga memiliki *website* yakni *jangli.semarangkota.go.id*. Dalam *website* tersebut peneliti merasa kurangnya pemanfaatan dari *website* itu sendiri dimana *website* yang telah dimiliki memiliki fitur-fitur yang masih terbilang sederhana dan belum terintegrasi untuk melakukan pelayanan secara daring. Dalam *website* tersebut hanya terdapat informasi-informasi seperti tata cara pembuatan KTP serta pembuatan KK. Berikutnya dalam *website* tersebut terdapat halaman yang kosong dan tidak dapat berfungsi. Menurut peneliti pemerintah kelurahan jangli menyalakan fasilitas yang telah dibuat untuk kebutuhan masyarakat. Dalam struktur yang disediakan di halaman *website* pun tidak terdapat staff khusus bagian IT atau dalam hal ini yang melakukan pengembangan elektronik. Sejatinya kelurahan sebagai *frontliner* dalam struktur pemerintahan yang paling bawah merupakan instansi yang bersentuhan langsung dengan penduduk di

sekitarnya. Oleh karena itu peneliti merasa *website* dapat memajukan pelayanan untuk masyarakat sekitar apabila dimanfaatkan dengan maksimal.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tito Rizky pada tahun 2019 yang meneliti tentang penerapan *E-Government* Kota Semarang pada tingkat kelurahan dengan mengambil studi kasus Kelurahan Pleburan dan Kelurahan Cangkiran Kota Semarang. Dalam penelitian tersebut disampaikan bahwasanya *master plan* penerapan *E-Government* kelurahan mengacu pada RPJMD Kota Semarang Tahun 2016-2021 dan renstra masing-masing kecamatan. Dalam penelitian tersebut juga dibahas mengenai anggaran yang sudah diberikan melalui pemerintah kota kepada kelurahan sudah dirasa cukup serta staff-staff khusus bagian IT yang telah tersedia di kelurahan tersebut. Dalam penelitian tersebut juga disampaikan bahwasanya masyarakat sudah puas terhadap pelayanan elektronik yang diberikan oleh kelurahan tersebut serta adanya sosialisasi rutin terkait pelayanan berbasis elektronik yang dilakukan oleh kelurahan diatas. Namun, ada beberapa hal yang menjadi acuan peneliti untuk meneliti terkait *E-Government* di Kelurahan Jangli yakni, dalam penelitian terdahulu tersebut tidak dilampirkanya anggaran yang disebutkan cukup dalam pembahasan. Berikutnya, dalam struktur yang terdapat pada *website* kelurahan jangli tidak ada staff bagian IT secara khusus seperti pembahasan pada penelitian terdahulu. Berikutnya peneliti akan berfokus pada *website* yang telah dibuat oleh kelurahan tersebut secara spesifik. Terakhir yakni peneliti yang merupakan salah satu bagian dari masyarakat Kelurahan Jangli juga akan mengambil sampel ke beberapa masyarakat



sekitar terkait program *e-government* yang dilaksanakan oleh kelurahan apakah hasilnya akan sama dengan penelitian terdahulu atau tidak.

Dari penjelasan diatas peneliti ingin menyampaikan gambaran umum terkait perbedaan berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan. Pula melalui beberapa temuan yang telah peneliti sampaikan diatas yang menjadikan peneliti ingin melakukan penelitian tentang penerapan *E-Government* melalui pelayanan publik berbasis *website* dengan mengambil studi kasus *website* kelurahan jangli yakni [jangli.semarangkota.go.id](http://jangli.semarangkota.go.id).

## **1.2 Rumusan Masalah**

- 1) Bagaimana penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik melalui *website* di kelurahan jangli kota Semarang ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

- 1) Untuk menjelaskan terkait dengan penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik melalui *website* di kelurahan jangli kota semarang tahun 2023.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Akademis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kebermanfaatan terhadap disiplin ilmu sosial dan politik, dan juga masyarakat umum terkhusus untuk kalangan yang bersinggungan langsung dengan penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik melalui *website* di tingkatan kelurahan.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai saran serta masukan untuk pemerintah Kota Semarang dalam upaya menerapkan *E-Government* dalam pelayanan publik melalui *website* dalam hal ini di tingkatan kelurahan.

## **1.5 Kerangka Teori**

### **1.5.1 *E-Government***

#### **1. Definisi *E-Government***

Terdapat beberapa definisi mengenai *E-Government* menurut berbagai komunitas atau institusi dunia yang terbagi dalam dua sisi yaitu sisi Lembaga Pemerintah dan Lembaga Non Pemerintah.

Definisi *E-Government* dari sisi Lembaga dan Institusi Non Pemerintah adalah (Indrajit, 2006:6) sebagai berikut:

Bank Dunia (*World Bank*) mendefinisikan *E-Government* sebagai berikut:

*“E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.”.*

Di sisi lain, UNDP (*United Nation Development Programme*) dalam suatu kesempatan mendefinisikannya secara lebih sederhana:

*“E-government is the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies.”*

Indrajit menjelaskan pendapatnya mengenai *E-Government* (dalam Rianto Budi dan Lestari Tri, 2012:36) yaitu merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan.

Secara garis besar *E-Government* dapat didefinisikan sebagai seluruh Tindakan dalam sektor publik (baik pusat maupun daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan mengoptimalkan proses pelayanan publik yang efisien, transparan, dan efektif (Prasojo, 2007:82).

## 2. Manfaat Penerapan *E-Government*

Al Gore dan Tony Blair secara jelas dan terperinci menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *E-Government* bagi suatu negara (Indarjit, 2006: 13), antara lain:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholdernya* (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholder-nya untuk aktivitas keperluan sehari-hari.
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.

- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan tren yang ada.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

### 3. Bentuk Bentuk klasifikasi *E-Government*

Konsep *E-Government* memiliki empat jenis klasifikasi seperti yang diuraikan oleh Indrajit (2006:27) yaitu:

#### a. *Government to Citizens (G-to-C)*

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *E-Government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *E-Government* bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal- kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

b. *Government to Business (G-to-B)*

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

c. *Governments to Governments (G-to-G)*

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu

pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya

d. *Government to Employees (G-to-E)*

Pada akhirnya, aplikasi *e-government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

4. Elemen keberhasilan penerapan *E-Government*

Menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki demi keberhasilan penerapan *E-Government*. (Indrajit, 2006:13) Masing-masing elemen tersebut adalah sebagai berikut:

a. *Support*

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *E-Government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *E-Government*. Tanpa adanya unsur “*political will*” ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *E-Government* dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen “*top down*”, maka jelas dukungan implementasi program *E-Government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Presiden dan para pembatunya – Menteri) sebelum merambat ke level-level di bawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3, dan seterusnya). Yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

- 1) Disepakatinya kerangka *E-Government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan;



- 2) Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral;
- 3) Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government* (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus – misalnya kantor *E-Envoy* – sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta, dan lain sebagainya); dan
- 4) Disosialisasikannya konsep *E-Government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

*b. Capacity*

Yang dimaksud dengan elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian” *E-Government* terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah ehubungan dengan elemen ini, yaitu:

- 1) Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *E-Government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial;
- 2) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *E-Government*; dan
- 3) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *E-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan. Perlu diperhatikan di sini bahwa ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut janganlah dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan *E-Government*, terlebih-lebih karena banyaknya fasilitas dan sumber daya krusial yang berada di luar jangkauan (wilayah kontrol) pemerintah. Justru pemerintah harus mencari cara yang efektif agar dalam waktu cepat dapat memiliki ketiga prasyarat tersebut, misalnya melalui usaha-usaha kerja sama dengan swasta, bermitra dengan pemerintah daerah/negara tetangga, merekrut SDM terbaik dari sektor non publik, mengalihdayakan (*outsourcing*) berbagai teknologi yang tidak dimiliki, dan lain sebagainya.

c. *Value*

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut; dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Untuk itulah maka pemerintah harus benar benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *E-Government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat justru akan mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep *E-Government*.

## 1.6 Definisi Konsep

Definisi konsep berguna sebagai gambaran yang jelas untuk menghindari kerancuan terhadap pengertian dari suatu konsep tentang istilah dalam pokok pembahasan. Adapun definisi konsep yang peneliti akan gunakan dalam penelitian ini yaitu :

- Penerapan *E-Government*

Penerapan *E-Government* merupakan upaya dan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya menggunakan sarana dan pra sarana berbasis elektronik demi meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien

- Penerapan *E-Government* di Tingkat Kelurahan

Implementasi *E-Government* di tingkat Kelurahan adalah penggunaan teknologi informatika dalam mengelola administrasi data kependudukan seperti pencatatan dan pendataan administrasi untuk surat-surat rujukan, keterangan, pengantar dan surat lainnya yang dapat dibuat secara elektronik.

## **1.7 Operasionalisasi Konsep**

Saat melakukan penelitian mengenai penerapan *E-Government* dalam pelayanan publik melalui *website*, peneliti menggunakan variable-variabel dari elemen-elemen keberhasilan penerapan *E-Government* menurut *Harvard JFK School of Government* yaitu sebagai berikut :

ELEMEN KEBERHASILAN *E-GOVERNMENT*

<p>1. <i>Support</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disepakatinya kerangka <i>E-Government</i> sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan;</li> <li>• Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral;</li> <li>• Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan <i>e-government</i> (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus – misalnya kantor <i>E-Envoy</i> – sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta, dan lain sebagainya); dan</li> <li>• Disosialisasikannya konsep <i>E-Government</i> secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh</li> </ul>	<p>Output :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulasi</li> <li>• Sosialisasi</li> <li>• Infrastruktur</li> <li>• Anggaran</li> </ul>
------------------------------	--	--

	<p>kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.</p>	
<p>2. <i>Capacity</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagi inisiatif <i>E-Government</i>, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial;</li> <li>• Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep <i>E-Government</i>; dan</li> <li>• Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan <i>E-Government</i> dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan. Perlu diperhatikan di sini bahwa ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut janganlah dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan <i>E-Government</i>, terlebih-lebih karena banyaknya fasilitas dan sumber daya krusial yang berada di luar jangkauan (wilayah kontrol) pemerintah. Justru pemerintah harus mencari cara yang efektif agar</li> </ul>	<p>Output :</p> <p>1.Sumber Daya</p> <p>2.Pelatihan</p>

	<p>dalam waktu cepat dapat memiliki ketiga prayarat tersebut, misalnya melalui usaha-usaha kerja sama dengan swasta, bermitra dengan pemerintah daerah/negara tetangga, merekrut SDM terbaik dari sektor non publik, mengalihdayakan (<i>outsourcing</i>) berbagai teknologi yang tidak dimiliki, dan lain sebagainya.</p>	
3. <i>Value</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indikator-indikator yang mewakili variabel <i>value</i> adalah manfaat apa yang diperoleh dengan adanya penerapan <i>E-Government</i> dalam hal ini <i>website</i> yang telah disediakan baik bagi Kelurahan Jangli Kota Semarang maupun masyarakat sekitar terutama yang telah merasakan langsung manfaat dari <i>website</i> tersebut.</li> </ul>	<p>Output :</p> <p>Manfaat bagi kelurahan dan masyarakat</p>

### 1.8 Metode Penelitian

Metode penelitian ini berfungsi sebagai alat bantu penelitian dalam memberikan suatu penafsiran terhadap suatu permasalahan yang dihadapi oleh seorang peneliti. Menurut Hadari Nawawi dan Mimi Martini (1996:71), metode merupakan cara untuk mengungkapkan kebenaran yang objektif.<sup>2</sup> Sementara menurut Sugiyono, metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan

---

<sup>2</sup> Andi Prastowo. 2011. Memahami Metode-metode Penelitian: Suatu Tinjauan Teoritis dan Praksis. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media. Hlm. 18.

data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.<sup>3</sup> Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkap situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasar teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan dan diperoleh dari situasi alamiah.<sup>4</sup>

### **1.8.1 Tipe Penelitian**

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif-deskriptif untuk menggali informasi dan mendapatkan data melalui pengamatan langsung di lokasi penelitian. Metode ini menggunakan langkah kerja untuk mendeskripsikan suatu objek, fenomena, atau *setting* sosial terjewantah dalam suatu tulisan yang bersifat naratif. Melalui metode penelitian kualitatif-deskriptif peneliti berupaya untuk mendiskripsikan dan menjelaskan penerapan *E-Government* Kota Semarang pada tingkat Kelurahan dengan mengambil sampel Kelurahan Jangli Kota Semarang. Data yang diperoleh selanjutnya disajikan dalam bentuk deskriptif, bukan digambarkan dalam bentuk angka atau statistik. Laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut.

---

<sup>3</sup> Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. Hlm. 2.

<sup>4</sup> Djam'an Satori dan Aan Komariah. (2009). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta. Hlm. 25



### **1.8.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Kelurahan Jangli Kota Semarang.

### **1.8.3 Subjek Penelitian**

Subjek penelitian adalah individu atau orang yang hendak dimintai informasi. Subjek penelitian pada penelitian kualitatif disebut informan. Subjek penelitian terdiri dari dua jenis, yaitu subjek primer dan subjek sekunder. Subjek primer adalah mereka yang tergolong sebagai pelaku (orang) utama (asli) yang dijadikan penelitian. Sementara subjek sekunder adalah mereka yang hanya sebagai pelaku pendukung terhadap pelaku utama yang diteliti. Subjek sekunder dipergunakan sebagai sumber data tambahan untuk memperkuat data yang dikemukakan subjek primer. Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan teknik purposive sampling untuk menentukan Informan. Teknik pemilihan sampel ini berdasarkan pada orang dengan karakteristik tertentu yang dianggap peneliti mempunyai sangkut paut dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya.<sup>5</sup> Mempunyai sangkut paut tertentu ini misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang peneliti harapkan atau mungkin dia sebagai orang yang punya kuasa atas masalah yang coba diteliti

---

<sup>5</sup> Husein Umar. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (2nd ed.). Jakarta: Rajawali Pers. Hlm. 92

sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.

#### **1.8.4 Jenis dan Sumber Data**

Dalam proses pengumpulan data dan informasi yang berkaitan dengan topik penelitian biasanya digunakan dua teknik utama yaitu data berbentuk primer dan sekunder.

##### **1. Data Primer**

Sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya tanpa media perantara berupa opini individu-individu yang menjadi objek penelitian, serta pencatatan dan perekaman dari suatu kegiatan/kejadian.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, yakni melalui jurnal, penelitian orang lain, dokumen atau buku-buku referensi yang sangat berkaitan dengan objek kajian dan permasalahan penelitian.

#### **1.8.5 Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data adalah pencatatan peristiwa-peristiwa atau hal-hal atau keterangan-keterangan atau karakteristik-karakteristik sebagian atau seluruh elemen populasi yang akan menunjang atau mendukung penelitian.

Dalam penelitian kualitatif ini akan melakukan pengumpulan data dengan cara wawancara dan studi dokumentasi.

#### 1. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya dengan informan dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara (*interview guide*).<sup>6</sup>

Adapun dalam penelitian ini yang peneliti jadikan informan adalah sebagai berikut:

- a. Maria Teresia Takndare, S,E, sebagai Lurah Kelurahan Jangli Kota Semarang
- b. Asih Sri Windarti sebagai Sekretaris Kelurahan Jangli Kota Semarang
- c. Rasito sebagai Ketua RW 05 Kelurahan Jangli Kota Semarang

#### 2. Dokumen

Dokumen menurut Guba dan Lincoln (1981:228)<sup>7</sup> adalah setiap bahan yang tertulis atau film baik yang dipersiapkan untuk penelitian, pengujian suatu peristiwa atau record. Pada dasarnya dokumen sebagai sumber data terdiri dari dokumen pribadi dan dokumen resmi. Dokumen merupakan

---

<sup>6</sup> Mohammad Nazir. (1988). Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia. hlm. 126.

<sup>7</sup> Basrowi dan Suwandi. (2008). Memahami Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rineka Cipta hlm.159.

metode pengumpulan data dengan mengumpulkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### **1.8.6 Teknik Analisa Data**

Menurut Patton (1980), analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Dalam analisis kualitatif akan dilakukan dengan terbatas pada teknik pengolahan datanya, seperti pada pengecekan data dan tabulasi, dalam hal ini sekedar membaca tabel-tabel, grafik-grafik atau angka-angka yang tersedia, kemudian melakukan uraian dan penafsiran. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis data yang disebut model interaktif, sebagai berikut: 1. Reduksi Data (Data Reduction) Adalah menyederhanakan data yang awalnya banyak dan luas menjadi sedikit, namun fokus pada hal-hal yang penting sesuai tema penelitian. 2. Penyajian Data (Display Data) Adalah menyajikan data yang telah direduksi ke dalam bentuk teks bersifat naratif. 3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*) Adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi atas data yang telah ditampilkan. Penarikan kesimpulan yang kredibel dapat dilakukan jika data yang ditampilkan telah didukung data-data yang kuat dan valid. Sedangkan verifikasi data dilakukan jika peneliti ragu-ragu tentang kualitas data yang diperoleh sebelumnya.