

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi sesuatu yang bernilai penting bagi setiap masyarakat. Masyarakat tidak ada yang bisa dipisahkan dari pelayanan publik, karena setiap kehidupan yang dilakukan oleh masyarakat berkaitan erat dengan pelayanan, hal ini disebabkan karena masyarakat dari mulai lahir sampai dengan nanti ketika meninggal selalu berurusan dengan pelayanan publik baik itu dari pengurusan akta kelahiran, pengurusan identitas kependudukan (E-KTP), surat izin menikah, hingga sampai pengurusan surat kematian. Masyarakat sebagai subjek yang mendapatkan pelayanan publik pasti menginginkan untuk mendapatkan Pelayanan Publik yang lebih baik.

Pelayanan Publik disediakan oleh pemerintah, Pemerintah mempunyai tugas dan fungsi untuk mendistribusikan pelayanan publik untuk masyarakat. Pemerintah memberikan pelayanan publik ini melalui aparaturnya yaitu Aparatur Sipil Negara (ASN). Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat selalu berorientasi kepada kesejahteraan masyarakat oleh karena itu pemerintah selalu terus berusaha untuk memberikan pelayanan publik yang semakin baik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan Pemerintah juga membutuhkan peraturan yang mengaturnya agar dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Peraturan yang mengatur mengenai pelayanan publik di Indonesia ini adalah Undang-Undang No. 25 tahun 2009. Di

era yang semakin maju ini untuk mempermudah tugas pemerintahan pusat maka dikeluarkanlah Undang-Undang No. 23 tahun 2014 tentang “Otonomi Daerah.”

Otonomi Daerah membuat pelayanan publik semakin menjadi buah bibir. Otonomi Daerah memberikan keleluasaan pada setiap daerah agar bisa memaksimalkan potensi yang dimiliki daerahnya masing-masing agar dapat memajukan daerahnya oleh karena itu pemerintah di tiap daerah dituntut agar dapat bisa membuat ide-ide, konsep baru yang memiliki tujuannya adalah untuk menyediakan dan mendistribusikan pelayanan publik yang semakin baik lagi kepada masyarakat.

Di era yang semakin modern ini dan sudah masuk dalam kategori revolusi industri 4.0 yang tidak lepas dari pengaruh globalisasi yang otomatis semuanya dipengaruhi oleh penggunaan teknologi *modern* menggunakan elektronik yang berbasis jaringan internet, oleh karena itu banyak sekali masyarakat di era sekarang ini yang menggunakan teknologi informasi komunikasi (*digital*) untuk menunjang aktivitas nya sehari-hari hal tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat membutuhkan segala sesuatu yang bersifat praktis, mudah, cepat, dapat diakses dimana saja dan kapan saja sama halnya dengan pelayanan publik. Pelayanan publik bersifat dinamis, artinya mengikuti situasi dan kondisi yang dibutuhkan oleh masyarakat pada saat ini, maka Pelayanan Publik yang dijalankan oleh pemerintah untuk masyarakat sekarang sudah berbasis teknologi informasi komunikasi (*digital*) menggunakan sistem *e-government*.

Adanya *E-Government* di Indonesia sudah diinisiatif melalui Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia yang berisi bahwa aparatur pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi, dan tidak hanya itu saja *e-government* wajib diperkenalkan di instansi-instansi pemerintahan.

Electronic Government atau biasa disebut dengan *e-government* merupakan implementasi untuk memberikan informasi seputar pelayanan yang lebih praktis, mudah, cepat, dan bisa diakses dimana saja dan kapan saja oleh masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi komunikasi (*digital*). Sistem *e-government* ini membuat pelayanan publik menjadi semakin baik lagi. Beberapa manfaat apabila implementasi *E-Government* berjalan dengan baik, yaitu :

- a) Meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pemerintah;
- b) Membangun dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dengan pemerintah dikarenakan meningkatnya interaksi langsung antara kantor-kantor pemerintah dengan masyarakat;
- c) Informasi seputar pelayanan publik dan kegiatan pemerintahan tersedia secara bebas dan universal.

Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang berisi mengenai segala macam hal yang telah disosialisasikan tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* di Indonesia, semenjak diterbitkannya

Inpres tersebut *e-government* semakin menjadi buah bibir. Pemerintah Daerah di setiap daerah pun juga saling bersaing untuk dapat melakukan pengembangan dan menerapkan sistem *e-government* ini, dimulai dari yang hanya menampilkan profil di daerahnya masing-masing hingga pemberian informasi seputar kegiatan pemerintah di daerahnya masing-masing dan pemberian informasi seputar pelayanan publik.

Di dalam realitanya, keberhasilan penerapan *e-government* masih harus tetap diawasi karena di era yang semakin maju ini justru masih ada masyarakat yang hanya mengikuti *trend* saja dan tidak memanfaatkannya secara maksimal, oleh karena itu pengembangan dari *e-government* harus dilaksanakan agar *website* atau aplikasi yang berbasis *e-government* bisa semakin baik lagi didalam memberikan informasi kepada masyarakat seputar kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah di daerah setempat dan informasi seputar pelayanan publik.

Melakukan pengembangan *e-government* ini merupakan bentuk dari penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis Teknologi Informasi Komunikasi *digital* secara praktis, mudah, cepat, dan bisa diakses dimana saja dan kapan saja menggunakan prinsip *governance*. Pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi komunikasi (*digital*) ini dapat berupa *website* atau aplikasi.

Pemerintah Kota Semarang juga melakukan hal yang sama yaitu menciptakan *website* kecamatan yang berbasis *e-government* di Kota Semarang melalui Diskominfo Kota Semarang. Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 76 Tahun 2016, Diskominfo Kota Semarang merupakan OPD yang dipimpin oleh

Kepala Dinas yang bertugas membantu Walikota Semarang untuk melakukan segala macam urusan Pemerintahan di Bidang Komunikasi dan Informasi, Statistik, dan Persandian yang merupakan kewenangan suatu daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.

Berdasarkan hasil wawancara yang sebelumnya telah dilakukan oleh Peneliti kepada Kepala Seksi Pelayanan Manajemen Data Diskominfo Kota Semarang, didapatkan hasil bahwa

“Iya mbak kita hanya membuat *website* nya saja untuk *including* yang ada didalamnya kami serahkan ke kecamatan masing-masing. Tujuan kami membuat *website* di tiap kecamatan adalah supaya masyarakat mengetahui berbagai macam informasi seputar kecamatan, dan beberapa kebutuhan lain yang disediakan melalui *website* tersebut.” (Wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Manajemen Data Diskominfo Kota Semarang, Ibu Sri Rahayu pada hari Rabu, 2 Juni 2021)

Tujuan yang dimiliki oleh Diskominfo Kota Semarang didalam membuat *website* di tiap Kecamatan di Kota Semarang yaitu :

- a) Untuk mempermudah masyarakat didalam mengakses informasi seputar persyaratan pelayanan publik melalui *website* Kecamatan
- b) Untuk mempermudah masyarakat agar lebih mengenal Kecamatan sesuai tempat domisilinya beserta kegiatan yang telah dilakukan dan kegiatan apa sajakah yang telah dilakukan Pemerintah Kota Semarang.

Penerapan, pengelolaan, dan pengembangan diserahkan langsung kepada pihak Kecamatan, namun pihak Diskominfo Kota Semarang menghimbau Kecamatan Kota Semarang agar pengisian dari konten-konten di *website* Kecamatan itu bisa beragam, informatif, dan menarik sehingga masyarakat tertarik

untuk mengakses *website* Kecamatan dan terbantu dalam mendapatkan informasi seputar persyaratan pelayanan yang ada di kecamatan sesuai dengan domisilinya masing-masing. Kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintahan yang paling dekat dan paling sering dikunjungi oleh masyarakat. Beberapa pelayanan yang disediakan di Kecamatan yaitu :

- a) Pengurusan SKCK;
- b) Pengurusan Legalisasi Mutasi Kependudukan;
- c) Pengurusan Nikah;
- d) Pengurusan KTP dan KK (Pengantar);
- e) Pengurusan Rekomendasi dan Perijinan;
- f) Pengurusan Tidak Sengketa;
- g) Pelayanan Umum (Bantuan, Beasiswa, UMKM, Gerai Kopi Mi (UMKM Kota Semarang)).

Semua pelayanan yang disediakan oleh Kecamatan seperti diatas akan lebih mudah diakses oleh masyarakat apabila masyarakat memiliki akses yang mudah untuk mengetahui berbagai macam persyaratan dari pelayanan tersebut, oleh karena itu pentingnya *Website* Kecamatan untuk menyediakan informasi bagi masyarakat.

Gambar 1.1
Tampilan portal *website* Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang



Sumber : <https://kecgajahmungkur.semarangkota.go.id/>

Gambar 1.2

Tampilan Fitur Layanan pada portal *website* Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang



Sumber : <https://kecgajahmungkur.semarangkota.go.id/layanan>

Pada bagian portal *website* Kecamatan Gajahmungkur terdapat fitur-fitur *Home*, Kecamatan Gajahmungkur, Profil Kelurahan, Evaluasi Kinerja, Berita PPID, Layanan dan *Contact*. Fitur Layanan kurang informatif sebab hanya terdapat informasi seputar pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris, Persyaratan BPHTB, Persyaratan Surat Tidak Sengketa dan Penguasaan Tanah, Persyaratan Rekomendasi Perijinan IMB.

Berdasarkan hasil wawancara yang sebelumnya telah dilakukan oleh Peneliti kepada Masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Gajahmungkur yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti, dan Tenaga IT di Kecamatan

Gajahmungkur yang secara langsung meng-handle *website* Kecamatan Gajahmungkur, didapatkan hasil bahwa informasi-informasi yang terdapat di *website* Kecamatan Gajahmungkur masih kurang beragam dan perlu untuk dilakukan pembaruan, tidak hanya itu saja masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Gajahmungkur sebagian besar belum mengetahui *website* Kecamatan Gajahmungkur ini karena belum pernah dilakukan sosialisasi sehingga masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengakses *website* Kecamatan Gajahmungkur. Sosialisasi dan pengenalan mengenai *website* Kecamatan Gajahmungkur kepada masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Gajahmungkur ini dirasa sangat penting, karena berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Gajahmungkur, dan Tenaga IT di Kecamatan Gajahmungkur didapatkan hasil bahwa masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Gajahmungkur masih belum mengetahui dan kurang sadar untuk mengakses *website* Kecamatan Gajahmungkur.

Mengacu pada permasalahan yang sudah diuraikan diatas, oleh sebab itu peneliti tertarik untuk menelitinya dalam judul skripsi **“Analisis Penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur diukur dari 3 Elemen Sukses (*Support, Capacity, Value*) di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang.**

Beberapa Penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya terkait dengan tema “Pelayanan Publik berbasis *E-Government*” yang sudah pernah dilakukan yaitu :

1.1.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.1

Tabel 1. 2

PENELITIAN TERDAHULU

No.	Peneliti	Judul	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)
1.	Anggita Doramia Lumbanraja (2020)	Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui <i>E-Government</i> Pada <i>New Normal</i> dan Reformasi Regulasi Birokrasi.	Untuk memberikan kajian terhadap penerapan pelayanan publik yang berbasis e-government dikondisi <i>New Normal</i> ini.	Deskriptif Kualitatif	Pelaksanaan e-gov di Indonesia dapat dikatakan masih tertinggal bila dibandingkan dengan negara Singapura oleh karena itu Indonesia membutuhkan pengoptimalan pelayanan satu pintu yang perlu merubah bentuk pelayanan publik dari konsep <i>Old Public Administration</i> menuju <i>New Public Service</i> .
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)
2.	Ezichi Kalu dan Ridzuan Masri (2018)	<i>Challenges Of Egovernment Implementation In The Nigerian Public Service.</i>	Untuk mengidentifikasi beberapa tantangan implementasi e-government dalam pelayanan publik Nigeria.	Kualitatif	Implementasi <i>e-government</i> di layanan publik Nigeria menghadapi banyak tantangan. Tantangan utama <i>e-government</i> dalam pelayanan publik Nigeria adalah kurangnya personel yang terlatih dan berkualitas untuk menangani dan mengoperasikan infrastrukturnya. Lebih lanjut mereka berpendapat bahwa karena tingginya biaya yang terkait dengan pengadaan dan pelatihan pegawai negeri dengan keterampilan TIK,

					pemerintah terkadang bersikap dingin dalam penerapan nyata <i>e-governance</i> di layanan publik.
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)
3.	Hazid Jalma (2019)	<i>E-Government</i> dengan Pemanfaatan <i>Web OpenSID</i> dalam Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang.	Untuk mengetahui bagaimana manfaat dari pelaksanaan <i>Web OpenSID</i> dalam pemberian Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang.	Deskriptif Kualitatif	Penggunaan <i>web OpenSID</i> sudah berjalan dengan baik. Terbukti dari banyak masyarakat yang merasakan bahwa dengan diterapkannya penggunaan <i>web OpenSID</i> masyarakat dapat dengan mudah untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan proses pelayanan publik
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)
4.	Joko Tri Nugraha (2018)	<i>E-Government</i> Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan <i>E-Government</i> Di Pemerintah Kabupaten Sleman).	Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan <i>e-governance</i> untuk pelayanan publik kepada masyarakat di Pemerintah Kabupaten Sleman.	Deskriptif Kualitatif	Pemkab Sleman sudah ada itikad baik untuk memberikan dukungan terhadap pelaksanaan dari <i>e-gov</i> dalam pelayanan publik meskipun belum optimal. Hal tersebut disebabkan karena belum ada payung hukum yang benar-benar mengatur dan terdapat pengalokasian anggaran yang berbeda-beda di setiap OPD nya.
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)
5.	Lekke Abraham Oluwalogbon dan Adebayo Adedeji (2018).	<i>Managing Change: Transition from the Traditional Bureaucratic Practices to E-Government</i>	Untuk membahas implementasi <i>e-governance</i> di Nigeria yang berfokus pada melibatkan pegawai negeri	Kualitatif	Salah satu reformasi yang dilakukan di sektor publik adalah pengenalan <i>E-governance</i> . Hal ini dimaksudkan untuk memudahkan waktu transaksi antara masyarakat dan

			dan warga negara secara umum.		pemerintah serta memastikan tersedianya pelayanan publik yang cepat.
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)
6.	M. Soledad Janita, dan F. Javier Miranda (2018).	<i>Quality in e-Government services: A proposal of dimensions from the perspective of public sector employees.</i>	Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik menggunakan <i>E-Government</i> dari perspektif pegawai sektor publik Universitas di Spanyol.	Kualitatif	Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas portal layanan <i>web</i> yang diberikan oleh pemerintah Spanyol mengacu pada 4 indikator yaitu Kualitas Informasi, Teknis Efisiensi, Keandalan-Keamanan, dan Komunikasi. Dari empat dimensi dalam penelitian ini, keandalan-keamanan adalah dimensi yang dinilai paling tinggi oleh panelis dalam studi, maka untuk mendukung hal tersebut portal layanan pemerintah harus memiliki kata sandi sehingga bisa memberikan privasi yang lebih kepada masyarakat penggunanya selain itu, portal layanan pemerintah harus mengandung informasi yang relevan, akurat, dan selalu terbaru,
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)
7.	Olusoyi Richard Ashayea dan Zahir Irani (2019).	<i>The role of stakeholders in the effective use of e-government resources in public services.</i>	Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Publik yang berbasis <i>e-government</i> .	Kualitatif	Para peneliti telah mengembangkan kerangka konseptual yang berasal dari penyatuan konsep, faktor, teori dan model untuk implementasi <i>e-government</i> . Dari analisis dan temuan, penulis telah merekomendasikan bahwa organisasi publik

(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)
8.	Tito Rizky Fitrianto (2019)	Penerapan <i>E-Government</i> di Kota Semarang pada tingkat Kelurahan.	Untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan publik dengan <i>e-government</i> dari Kelurahan Pleburan hingga Kelurahan Cangkiran.	Deskriptif Kualitatif	perlu menyusun strategi hubungan mereka dengan pemangku kepentingan untuk mencapai kepentingan kolektif untuk implementasi <i>e-government</i> yang sukses bagi pelayanan publik Penggunaan <i>e-government</i> di Kota Semarang ini dinilai sudah tersebar secara merata sampai pada tingkat kelurahan. Baik dari Kelurahan Pleburan yang terletak di wilayah pusat Kota Semarang hingga Kelurahan Cangkiran yang terletak di daerah pengembangan. Hal ini dapat berhasil dikarenakan adanya dukungan penuh dari pihak Pemerintah Kota Semarang.
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)
9.	Yulinar Ayu Setiani (2018)	Analisis Pengembangan <i>E-Government</i> di Kabupaten Kendal.	Untuk menganalisis pengembangan <i>e-government</i> dan faktor-faktor penghambat tersebut di Kabupaten Kendal.	Deskriptif Kualitatif	Pengembangan <i>e-government</i> yang dilakukan di Kabupaten Kendal dinilai sudah “Baik” namun sayangnya masih ada hambatan dalam pelaksanaan pengembangan <i>e-government</i> tersebut diantaranya ialah disebabkan oleh faktor-faktor Sumberdaya Manusia dan Infrastruktur.

(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)
10	Sergey Kamolov dan Alyona Konstantinova (2017)	<i>E-government : Way Of Modernization and Eficiency Enhacement of Public Governance</i>	Untuk mengetahui bagaimana modernisasi pemerintahan publik melalui integrasi <i>e-government</i> ke dalam sistem pemerintahan publik Federasi Rusia.	Deskriptif Kualitatif	Pengalaman diimplementasikannya <i>e-government</i> di ranah Federasi Rusia sejauh ini mendapatkan hasil bahwa prinsip yang dianut orang Barat tidak bisa diterapkan secara menyeluruh di negara tersebut. Hal tersebut telah diatasi dengan cara kemampuan negara tersebut untuk dapat melakukan proses integrasi <i>e-government</i> ke dalam sistem pemerintahan publik

Dilihat dari perbedaan lokus dan fokus antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang ditulis sekarang oleh peneliti. Penelitian yang sedang dilakukan sekarang ini memiliki lokus di Kecamatan Gajahmungkur. *Website* Kecamatan Gajahmungkur merupakan salah satu contoh portal *e-government* yang dibuat oleh Diskominfo Kota Semarang yang fungsinya ialah :

- a) Untuk mempermudah masyarakat didalam mengakses informasi seputar persyaratan pelayanan publik melalui *website* Kecamatan
- b) Untuk mempermudah masyarakat agar lebih mengenal Kecamatan sesuai tempat domisilinya beserta kegiatan yang telah dilakukan dan kegiatan apa sajakah yang telah dilakukan Pemerintah Kota Semarang.

Didalam pelaksanaanya pasti akan ditemukan permasalahan yang menghambat jalanya penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur ini. Referensi yang

digunakan yaitu beberapa penelitian yang sudah dikemukakan diatas yang memiliki tema tentang “Pelayanan Publik berbasis *E-Government*” dan semuanya menggunakan metodologi penelitian Kualitatif.

1.1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pembahasan di Latar Belakang sebelumnya dapat diketahui bahwa penerapan dari *website* Kecamatan Gajahmungkur ini masih ditemukan beberapa kendala, yaitu :

- a) Di *website* Kecamatan Gajahmungkur pada bagian fitur Layanan, informasi seputar persyaratan pelayanan yang ditampilkan masih belum beragam hanya terdapat informasi persyaratan pelayanan mengenai pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris, Persyaratan BPHTB, Persyaratan Surat Tidak Sengketa dan Penguasaan Tanah, Persyaratan Rekomendasi Perijinan IMB padahal fakta dilapangan menunjukkan bahwa informasi seputar persyaratan pelayanan yang sering ditanyakan masyarakat tidak hanya keempat itu saja
- b) *Website* Kecamatan Gajahmungkur kurang disosialisasikan kepada masyarakat sehingga masyarakat masih kurang sadar untuk mengakses *website* Kecamatan Gajahmungkur.

Sehingga peneliti telah merumuskan masalah yang diangkat dalam penelitian didalam “Rumusan Masalah.”

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimanakah penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur bila diukur dari 3 elemen sukses (*support, capacity, value*) di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Analisis Penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur diukur dari 3 elemen sukses (*support, capacity, value*) di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang. Tujuan khusus dari penelitian ini yaitu :

Untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur diukur dari 3 elemen sukses (*support, capacity, value*) di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Dengan dilakukannya Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan terutama dalam bidang penerapan *E-Government* melalui portal *website* Kecamatan.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Dengan dilakukannya Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sarana untuk penerapan dari teori-teori mengenai Pelayanan Publik dan penilaian *e-government* yang sudah pernah didapat di bangku perkuliahan serta dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana Analisis Penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur diukur dari 3 elemen sukses (*support, capacity, value*) di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang

b. Bagi Kantor Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang

Diharapkan dengan adanya hasil dari penelitian ini, dapat memberikan masukan dan pertimbangan kepada instansi terkait yaitu Kecamatan Gajahmungkur mengenai Analisis Penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur diukur dari 3 elemen sukses (*support, capacity, value*) di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang.

c. Bagi Pembaca

Dapat menjadi tambahan pengetahuan untuk memperluas wawasan di bidang pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat terutama didalam Penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur diukur dari 3 elemen sukses (*support, capacity, value*) di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Administrasi Publik

Administrasi Publik berkaitan dengan segala sesuatu yang berkaitan dengan negara harus dituruti dan segala sesuatu harus disumbangkan demi negara. Hal tersebut persis seperti apa yang dikatakan oleh mantan Presiden AS, John F. Kennedy. Pemikiran tersebut sangat berkembang di kalangan para administrator negara atau administrator daerah yang sedang menerapkan prinsip-prinsip keadilan, demokrasi, dan kesejahteraan bagi masyarakatnya namun apabila seorang “Administrator” bersikap sebaliknya, maka istilah dari “Administrasi Negara” tersebut menjadi kontra produktif karena bisa disimpulkan bahwa pengabdian rakyat kepada negara dan pengabdian rakyat kepada pemerintah mempunyai perbedaan yang sangat tipis, karena pada sisi lain rakyat dinilai menjunjung tinggi rasa cinta nya kepada negara namun pada sisi yang lainnya sikap pengabdian yang dilakukan rakyat kepada negara nya ditujukan untuk penguasa negara yang bertentangan dengan keinginan dari rakyatnya itu sendiri.

“Pada saat pertama kali di kemukakan, istilah *public administration* pasti selalu dikaitkan dengan Administrasi Negara, seperti yang kita ketahui Administrasi Negara selalu memiliki orientasi kepada negara yang harus selalu ditakuti dan dilayani.” (Hardiansyah, 2018:1).

Administrasi Publik merupakan ilmu yang memiliki cakupan yang luas sehingga memiliki berbagai macam pengertian. Pengertian Administrasi Publik ini karena bermacam-macam sehingga bersifat variatif.

“Beberapa literatur menunjukkan bahwa belum ada ketentuan khusus bagaimana pengertian dari Administrasi Publik itu sendiri karena Administrasi Publik memiliki konsep yang bersifat kompleks.” (Lemay, 2002:10).

Berikut beberapa pengertian Administrasi Publik dari beberapa ahli :

- a) Menurut Fesler (1980) Administrasi Publik adalah *the administration of governmental affairs*. Maksudnya adalah administrasi publik memiliki arti sebagai proses penyusunan dan pelaksanaan sebuah kebijakan yang dilakukan oleh pihak birokrasi dengan tujuan untuk kepentingan publik.
- b) Menurut McCurdy (1986) Administrasi Publik dilihat sebagai suatu proses politik karena merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengatur negara nya dan dapat juga dianggap sebagai cara yang prinsipil untuk melakukan fungsi negara.

Ada beberapa pendapat lain yang dikutip oleh Stillman (1991) dalam Buku Pelayanan Publik dan *E-Government* Sebuah Teori dan Konsep oleh Rahayu, A. Y.S. Juwono. dkk sebagai berikut:

- c) Menurut Dimock, Dimock, dan Fox Administrasi Publik merupakan suatu kegiatan yang melakukan produksi barang dan jasa yang digunakan untuk memberikan pelayanan agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi.
- d) Menurut Barton dan Chappel Administrasi Publik dilihat sebagai *the work of government* atau suatu pekerjaan yang dilakukan oleh Pemerintah.

Berdasarkan pengertian mengenai Administrasi Publik menurut para ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Administrasi Publik adalah proses kegiatan yang dilakukan oleh pihak pemerintah dan aparatur nya yang berkaitan pembuatan kebijakan dan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

“Pelaksanaan Administrasi Publik meliputi penyelenggaraan negara di semua aspek maka dari itu sangat diperlukan interaksi satu sama lain dengan disiplin-disiplin ilmu lainnya. Ruang lingkup administrasi publik sekarang

ini luas meliputi masalah-masalah yang ada di organisasi, memberikan perhatian terhadap ekologi, kebijakan publik dan lingkungannya, lingkungan dan internal pemerintah, pengambilan keputusan, pelayanan publik, dsb.” (Ibrahim, 2009:7).

Di era yang semakin maju seperti sekarang ini membuat segala macam informasi menjadi semakin berkembang, sama halnya seperti Ilmu Pengetahuan yang akan selalu mengalami perkembangan seiring berjalannya dan kemajuan waktu. Perkembangan Ilmu Pengetahuan ini biasanya didahului oleh pemikiran-pemikiran para ahli, orang, atau sekelompok orang yang disebut dengan paradigma.

“Paradigma merupakan suatu cara untuk memecahkan masalah yang dipercaya dan digunakan suatu masyarakat ilmiah pada masa tertentu.” (Syafiie, 2010 :26).

Paradigma adalah pola atau corak pikir yang dimiliki oleh seseorang atau sekelompok orang, seperti yang kita ketahui mengenai ilmu pengetahuan bahwa sifat dari ilmu pengetahuan itu relatif meskipun diketahui bahwa salah satu syaratnya adalah harus dapat diterima secara menyeluruh tetapi pada saat waktu tertentu bisa mengalami perubahan termasuk ilmu-ilmu eksak sekaligus.

“Ilmu-ilmu eksak lebih cenderung kepada Objek-Objek, Fakta-Fakta dan Hukumnya relatif lebih lama untuk tidak terpengaruh oleh situasi dan kondisi, dan relatif lebih pasti bila dibandingkan dengan ilmu-ilmu sosial.” (Syafiie, 2010 :26)

Administrasi Publik memiliki orientasi kepada publik maka hal tersebut juga tidak lepas dari terjadinya perubahan dan pergeseran paradigma yang terjadi yang secara otomatis juga mempengaruhi orientasi dari Administrasi Publik ini. Adanya perubahan paradigma selain dikarenakan adanya tuntutan dari masyarakat, hal tersebut juga dapat dipengaruhi oleh tuntutan otonomi daerah, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, kemajuan teknologi transportasi.

Pergeseran paradigma Administrasi Publik menurut Nicholas Henry dimulai dari masa “*The Politics Administration Dichotomy*” sampai dengan masa “*governance.*” :

1.5.1.1 *The Politics Administration Dichotomy (1900-1926)*

Hal yang mendasari dari munculnya paradigma ini adalah untuk memisahkan politik dan fungsi pemerintahan, hal tersebut dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Didalam paradigma ini, Woodrow Wilson juga mengemukakan terdapat empat persyaratan Administrasi Publik bisa dikatakan efektif yaitu (1) Pemisahan terhadap politik dan administrasi; (2) Analisis komparatif dari organisasi publik dan juga organisasi swasta; (3) Meningkatkan suatu efisiensi dengan praktek dan sikap yang mirip dengan bisnis terhadap operasi harian dan; (4) Meningkatkan efektivitas suatu pelayanan publik melalui manajemen dan pelatihan terhadap pegawai negeri, serta didorongnya penilaian yang berasaskan kepada prestasi.

1.5.1.2 *The Principles of Administration (1927-1937)*

Hal yang mendasari dari munculnya paradigma ini adalah pembahasan mengenai prinsip-prinsip administrasi. Pada paradigma ini dikenal “Tujuh Prinsip Administrasi (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Budgeting*). Inti dari paradigma ini adalah memiliki fokus pada prinsip-prinsip administrasi yang dapat berlaku secara universal disetiap bentuk organisasi dan setiap lingkungan sosial budaya.

1.5.1.3 *Public Administration as Political Science (1950-1970)*

Hal yang mendasari dari munculnya paradigma ini adalah Henry melihat adanya dorongan kemauan yang besar dan kuat oleh ilmuwan politik untuk dapat merebut kembali administrasi publik yang merupakan bagian dari ilmu politik dan pada saat waktu yang bersamaan ada juga peningkatan upaya yang telah dilakukan oleh ilmuwan manajemen yaitu mengklaim administrasi publik agar menjadi bagian dari ilmu manajemen. Paradigma ini melaksanakan upaya untuk dapat membangun kembali hubungan secara konseptual antara administrasi pada waktu itu, oleh karena itu mengapa administrasi kembali bertemu induk ilmunya yaitu ilmu politik, karena merupakan hasil dari perubahan dan pembaruan.

1.5.1.4 *Public Administration as Management (1956-1970)*

Hal yang mendasari dari munculnya paradigma ini adalah paradigma ini merupakan salah satu periode kemenangan ilmuwan manajemen untuk dapat membawa administrasi publik sebagai bagian dari ilmu manajemen. Pada paradigma ketiga dan keempat ini, keilmuan politik dan manajemen saling bersaing untuk dapat menempatkan diri mana yang paling berhak memberikan pengakuan terhadap keilmuan Administrasi Publik ini.

1.5.1.5 *Public Administration as Public Administration (1970-sekarang)*

Paradigma ini merupakan tahap *New Public Management* (NPM). Hal yang mendasari dari munculnya paradigma ini adalah administrasi publik ditegakkan sebagai bidang studi keilmuan yang bersifat otonom. Paradigma ini berfokus

kepada identifikasi pada hierarki, birokrasi bergeser kepada pasar, dan organisasi sektor swasta. *New Public Management* (NPM) dikatakan paradigma yang baru dikarenakan paradigma ini menekankan kepada berbagai macam nilai yang belum ada di paradigma sebelumnya. Nilai-nilai baru yang diperkenalkan dan ditekankan pada paradigma ini yaitu nilai-nilai produktivitas, efisiensi, dan nilai-nilai bisnis ke dalam sektor publik dengan tujuan untuk memperbaiki keadaan dari birokrasi pemerintah yang terlalu boros, inefisien, terlalu besar, buruknya kinerja dari pelayanan publik dsb.

1.5.1.6 Governance (1990-sekarang)

Hal yang mendasari dari munculnya paradigma ini adalah untuk memberikan gambaran proses mendasar dari pemerintahan *modern* yang memiliki perbedaan dengan pemerintahan tradisional. Proses politik tersebut dipandang lebih luas karena masyarakat terlibat didalam pembuatan kebijakan publik yang penting. *Governance* juga membutuhkan sektor lain untuk dapat menyediakan pelayanan, sehingga pemerintah hanya mengatur dan memberikan pengarahannya saja. Secara menyeluruh *governance* menyerahkan pelayanan kepada jaringan organisasi nirlaba, perusahaan swasta maupun kepada tingkat pemerintahan lainnya. Pada dasarnya “*governance*” hanya melibatkan proses kemitraan didalam menjalankan suatu fungsi pemerintahan. Kemitraan tersebut termasuk melibatkan penduduk lokal, organisasi nirlaba, perusahaan swasta maupun kepada tingkat pemerintahan lainnya.

Dari enam pergeseran paradigma diatas, penelitian yang ditulis oleh peneliti yang berjudul “Analisis Penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur diukur dari 3 elemen sukses (*support, capacity, value*) di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang” ini masuk kedalam paradigma *Governance*. Paradigma *governance* memberikan gambaran proses mendasar dari pemerintahan *modern* yang memiliki perbedaan dengan pemerintahan tradisional. Indonesia sudah memasuki fase Revolusi Industri 4.0 yang artinya semua kegiatan di segala bidang mengutamakan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (*digital*) tidak terkecuali pada pemberian informasi seputar persyaratan pelayanan publik. Masyarakat yang mengakses informasi seputar kegiatan pemerintah Kota Semarang dan informasi seputar persyaratan pelayanan publik yang berasal dari pemerintah langsung jumlahnya sangat banyak oleh karena itu agar pemerintah bisa mendapat kepercayaan publik pemerintah juga harus mengikuti perkembangan zaman. Di dalam *governance* menekankan 3 hal yaitu hukum, peraturan, dan regulasi yang berfungsi untuk mendukung jalannya dan pengetahuan masyarakat tentang manfaat dari *e-government* dalam bentuk *website* Kecamatan.

Sesuai dan sejalan dengan paradigma *governance* tersebut, penelitian yang ditulis oleh peneliti juga menekankan kepada Penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur diukur dari 3 Elemen Sukses (*support, capacity, value*) di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang tujuannya adalah untuk mempermudah masyarakat didalam mengakses informasi seputar persyaratan pelayanan publik melalui *website* Kecamatan dan mempermudah masyarakat agar lebih mengenal Kecamatan sesuai tempat domisilinya beserta kegiatan yang telah dilakukan dan

kegiatan apa sajakah yang telah dilakukan Pemerintah Kota Semarang. Dengan cara tersebut maka pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat juga akan semakin baik lagi dengan digunakannya Teknologi Informasi Komunikasi (*digital*).

1.5.2 Pelayanan Publik

Secara keseluruhan dimanapun pelayanan publik berasal dari negara mana saja, pemerintah merupakan pihak yang menyediakan pelayanan publik bagi masyarakatnya melalui beberapa instansi, badan, dan dinas yang berwenang baik ditingkat pusat maupun daerah. Pemerintah merupakan pihak yang mendapatkan entitas dari negaranya untuk menjalankan konstitusi dan peraturan perundang-undangan lainnya untuk dapat bertanggung jawab dalam memenuhi kewajiban tersebut.

“Bahwa pelayanan publik merupakan instansi yang berada di wilayah pemerintahan baik itu di tingkat pusat maupun daerah ataupun berada di lingkup BUMN sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.” (Djumara, 2009:16).

Pengertian dari Pelayanan Publik cukup beragam, oleh karena itu alangkah lebih baiknya kita harus mengetahui terlebih dahulu definisi pelayanan menurut para ahli :

- a) Menurut Quinn et al. (1990) Pelayanan adalah suatu aktivitas di bidang ekonomi yang memiliki kaitan dengan kegiatan umum yang berkaitan dengan hal produksi, konsumsi, dan penyediaan barang dan jasa dengan cara memberikan nilai tambah.
- b) Menurut Kotler (1998) Pelayanan adalah diibaratkan sebagai suatu aktivitas atau sesuatu yang bermanfaat yaitu pada saat salah satu pihak dapat memberikan penawaran kepada pihak yang lainnya, dan sesuatu ini pada dasarnya bersifat tidak nyata dan tidak menghasilkan kepemilikan.
- c) Menurut Levitt (1972) Pelayanan merupakan sesuatu yang menunjukkan performa seorang individu.

- d) Menurut Henkoff (1994) dan Shostack (1987) Pelayanan adalah kegiatan yang menghasilkan sebuah produk yang juga merupakan sebuah proses.
- e) Menurut Chase (1978) Pelayanan adalah suatu proses yang didalamnya melibatkan hubungan dengan masyarakat.
- f) Menurut *The American Management Association* (1960) Pelayanan sebagai suatu aktivitas, yang menghasilkan manfaat atau kepuasan yang diberikan karena adanya transaksi barang dan jasa.

Beberapa pengertian Pelayanan Publik menurut para ahli :

- a) Menurut Chapman dan Cowdell (1998), Pelayanan Publik merupakan suatu pelayanan yang dilakukan oleh institusi publik yang dimiliki dan difasilitasi oleh negara untuk kepentingan negara dan dilakukan dengan cara kenegaraan sedangkan untuk tujuannya ditentukan secara politis oleh negara.
- b) Farnham dan Horton (1993), mereka mendefinisikan pelayanan publik secara luas yang dianggap sebagai organisasi yang bergerak di sektor publik yang mana kegiatan pengeluaran dan kegiatan belanjanya bersumber dari perpajakan dibandingkan apabila dengan cara meningkatkan pendapatan melalui penjualan layanan kepada masyarakat maupun korporasi.
- c) Amy Y.S. Rahayu, Vishnu Juwono, dkk (2020), pelayanan publik adalah sebuah proses dalam mengirimkan barang, jasa, dan layanan administratif kepada masyarakat.

“Pelayanan Publik memiliki definisi yang berbeda-beda karena beragamnya literatur yang membahas mengenai pelayanan publik, walaupun Pelayanan Publik memiliki definisi yang berbeda-beda tetapi semuanya memiliki benang merah yang sama.” (Rahayu, 2020:8).

Berdasarkan pengertian mengenai Pelayanan dan Pelayanan Publik menurut beberapa ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Pelayanan Publik adalah melalui kegiatan yang dilakukan aparatur institusi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yaitu dalam hal memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan Publik diberikan oleh Pemerintah melalui aparturnya kepada masyarakat. Pelayanan Publik dinilai sangat penting sekali bagi masyarakat.

“Pelayanan Publik merupakan suatu hal yang selalu dikaitkan dengan proses pemenuhan kebutuhan masyarakat yaitu dicirikan oleh tersediannya akuntabilitas dari pemberi pelayanan publik yaitu aparatur pemerintah. Tuntutan masyarakat mengenai pemberian pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah terus mengalami peningkatan.” (Rakhmat, 2019:55).

Pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah melalui aparturnya ini merupakan pelaksanaan dari tugas dan tanggung jawab yang dimiliki oleh aparatur pemerintah oleh karena itu, status instansi pemerintah sebagai pemberi layanan publik kepada masyarakat dinilai sangat penting karena hal tersebut dinilai sebagai penentu dalam meninjau seberapa jauh pemerintah mampu mengemban dan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayanan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut (Hardiansyah, 2018:10) instansi pemerintah memberikan “pelayanan publik” dan PNS disebut abdi masyarakat.

Di dalam konteks bidang pelayanan publik, sebagian besar masyarakat berasumsi bahwa pelayanan publik itu mengutamakan kepentingan publik maka segala macam pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat itu pasti akan selalu mengutamakan masyarakat. Pelayanan Publik dapat dimasukkan kedalam kategori salah satu contoh dari fungsi adanya birokrasi publik, karena disini birokrasi publik menjadi pelayanan bagi masyarakat nya. Beberapa tujuan yang dimiliki oleh pelaksanaan pelayanan publik ini banyak sekali karena hal tersebut menjadi salah satu cara bagaimana pemerintah memenuhi kebutuhan masyarakatnya dan melindungi warga negara nya. Dan hal tersebut dianggap sangat penting dan vital. Pelayanan Publik yang diberikan oleh birokrasi publik semakin memperjelas bahwa fungsi dari pemerintah beserta aparaturnya ialah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan Pemerintah yang berasal dari Birokrasi Publik memiliki tujuan untuk menciptakan negara kesejahteraan bagi masyarakatnya.

Masyarakat di Kota Semarang jumlahnya sangat banyak sekali yaitu pada Desember 2020 sudah mencapai lebih dari 1,685 juta jiwa. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat Kota Semarang yang mengakses informasi seputar persyaratan pelayanan publik, informasi mengenai Kecamatan sesuai dengan tempat domisili dan kegiatan yang telah dilakukan oleh pemerintah Kota Semarang juga banyak sekali, dan untuk mengatasi hal tersebut Institusi Pemerintah dan Pemerintah sendiri dalam hal memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus bisa mendapatkan kepercayaan publik. Kepercayaan Publik dapat diperoleh pemerintah dengan cara memperbaiki sistem pengaksesan informasi seputar informasi

persyaratan pelayanan publik, informasi mengenai Kecamatan sesuai dengan tempat domisili dan kegiatan yang telah dilakukan oleh pemerintah Kota Semarang salah satunya ialah dengan cara menggunakan Teknologi Informasi Komunikasi *digital* dalam pelaksanaan pelayanan publik atau yang biasa disebut dengan *E-Government* melalui *website* Kecamatan.

Era yang semakin maju ini terutama kemajuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang telah terjadi di era revolusi industri 4.0 ini memungkinkan segala sesuatunya bersifat *digital* termasuk dalam pemberian informasi seputar kegiatan pemerintah Kota Semarang dan informasi seputar pelayanan publik melibatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi *digital*. Penerapan informasi seputar persyaratan pelayanan publik, informasi mengenai Kecamatan sesuai dengan tempat domisili dan kegiatan yang telah dilakukan oleh pemerintah Kota Semarang dengan menerapkan *website* Kecamatan ini jelas memiliki beberapa manfaat yang bisa semakin membuat pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih baik lagi.

Manfaat diterapkannya *website* Kecamatan ialah bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan dan mengakses informasi. Jelas sekali apabila masyarakat menginginkan untuk mendapatkan informasi seputar persyaratan pelayanan yang disediakan pihak kecamatan, kegiatan yang dilakukan di Kecamatan sesuai tempat domisilinya, dan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Semarang dan hal tersebut disediakan dan dapat diakses dengan mudah pada *website* Kecamatan, otomatis hal tersebut juga akan membuat pelayanan publik di kecamatan menjadi semakin baik lagi karena masyarakat dapat

mengakses informasi secara lebih cepat, mudah, dan dapat diakses kapan saja dan dimana saja

“Manfaat diimplementasikannya *E-Government* ini adalah dapat berdampak positif pada hasil kerja yang dilakukan oleh pemerintah contohnya ialah pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat bisa semakin baik lagi, termotivasinya untuk diadakannya pemberdayaan masyarakat dengan diberikan kebebasan untuk mengakses informasi publik, dan pengelolaan pemerintah yang lebih efisien lagi. Beberapa manfaat tersebut tentu saja karena telah diterapkannya *E-Government* yang melibatkan sistem otomatisasi atau komputerisasi pada suatu sistem dan prosedur kerja yang sebelumnya hanya berbasis kertas.” (Rahayu, 2020:247).

1.5.3 *E-Government*

Pesatnya perkembangan yang sedang dialami oleh dunia saat ini memiliki dampak pada perubahan secara menyeluruh pada aspek kehidupan manusia yang didalamnya mencakup bidang teknologi. Perkembangan teknologi membawa perubahan pada aktivitas yang terjadi didalam masyarakat, sektor bisnis, hingga sektor pemerintah. Adanya perubahan tersebut jelas menunjukkan bahwa teknologi telah memainkan peranan yang penting bagi kehidupan masyarakat.

Memasuki era *digital* ini menandakan bahwa semakin luas dan mudahnya informasi untuk didapatkan dan diakses. Meningkatnya aksesibilitas dan perputaran informasi tentu tidak lepas dari adanya perkembangan teknologi. Cepat dan mudahnya informasi untuk diakses bagi masyarakat tentu hal ini mengindikasikan bahwa semakin meningkatnya keinginan dan permintaan masyarakat untuk mendapatkan pemerintahan yang lebih baik lagi termasuk kemudahan didalam mengakses informasi seputar persyaratan pelayanan publik. Dalam hal ini

Pemerintah akhirnya berfokus pada penggunaan teknologi dalam setiap pemberian informasi seputar persyaratan pelayanan kepada masyarakat. Penggunaan teknologi di bidang pemerintahan ini akhirnya melahirkan konsep yang bernama *electronic government* atau *e-government*.

Menurut (Rahayu, 2020:237) ada beberapa pengertian mengenai *e-government* dari beberapa ahli yaitu :

- a) Menurut Bekkers (2003) *E-government* adalah sesuatu konsep kebijakan dan manajerial yang sesungguhnya hampir tidak memiliki dasar secara teoritis, walaupun dalam beberapa fenomena sudah pernah ada penelitian empiris yang memiliki fokus kepada dampak Teknologi Informasi dan Komunikasi terhadap fungsi administrasi publik itu sendiri.
- b) Menurut Lee (2009) *E-Government* adalah sebagai penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang digunakan untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang sebelumnya masih tradisional dan belum memanfaatkan Teknologi Informasi Komunikasi.
- c) Menurut Means dan Schneider (2000) *E-Government* adalah suatu hubungan antara pemerintah, konsumen (masyarakat, sektor bisnis, lembaga pemerintah lain), dan pihak yang menyediakan mereka (masyarakat, sektor bisnis, lembaga pemerintah lain) dengan memanfaatkan alat elektronik.
- d) Hernon dalam Duffy (2000) *E-Government* adalah suatu penggunaan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah dalam rangka

memberikan pelayanan publik bagi masyarakat yang terdiri dari entitas masyarakat, bisnis, dan pemerintah itu sendiri dalam kurun waktu yang tidak dibatasi.

- e) Fountain (2001) memberikan istilah lain *E-Government* dengan nama *digital government* yang bermakna bahwa sebuah pemerintah yang pengelolaanya dilakukan secara progresif berhubungan dengan suatu Lembaga virtual yang struktur dan kapasitasnya bergantung pada kekuatan internet dan *website* dan tidak lupa juga memiliki jejaring antara publik, privat, serta dengan lembaga lain.

Berdasarkan pengertian mengenai *E-Government* menurut beberapa ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa *E-government* adalah suatu cara baru yang memiliki tujuan untuk memberikan informasi seputar persyaratan pelayanan publik dan informasi seputar kegiatan pemerintah yang lebih baik lagi kepada masyarakat dengan menerapkan penggunaan Teknologi Informasi Komunikasi *digital* melalui *website* di suatu institusi pemerintahan.

“*E-government* dinilai menjadi alternatif cara baru untuk melakukan interaksi antara Pemerintah dengan Masyarakat dan dengan kalangan lain yang berkepentingan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (*digital*) tujuannya ialah untuk memperbaiki dan meningkatkan dari Pelayanan Publik itu sendiri. Di era yang semakin modern ini tidak terlepas dari adanya globalisasi yang sudah menyebar di seluruh dunia, tidak mengherankan bahwa hal tersebut mengakibatkan kemajuan teknologi dan informasi yang sangat cepat yang tentunya juga menjamin kemudahan, kecepatan dan ke praktisan didalam penyampaian informasi bagi masyarakat.” (Indrajit, 2006:3).

Beberapa keuntungan yang akan diperoleh bila digunakannya *e-government* yaitu (1) Hemat biaya, karena dengan menggunakan sistem *online* kita tidak perlu

mengeluarkan biaya seperti sebelum menggunakan sistem *online e-government* ini.

(2) Asas Transparansi dan Akuntabilitas meningkat karena kita sebagai masyarakat dimudahkan didalam mengakses dan mengetahui sejauh mana kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. (3) Masyarakat akan dimudahkan dalam mengakses dan menerima informasi seputar pelayanan publik kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang ke instansi terkait.

Peneliti akan mengambil teori *e-government* menurut (Indrajit, 2006:13) Keberhasilan Penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur dapat diukur dari tiga elemen sukses konsep digitalisasi / *e-government* yang harus dimiliki menurut hasil kajian dan riset yang dilakukan oleh *Harvard JFK School of Government* :

- 1) *Support* : elemen pertama yang paling krusial dan harus dimiliki oleh pemerintah ialah elemen *support* ini dikarenakan maksud dari elemen *support* ini ialah tidak sekedar mengikuti zaman yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-government*, namun berasal dari keinginan dari kalangan Pejabat Publik dan Pejabat Politik untuk serius didalam menerapkan konsep *e-government*. Seperti :
 - *Political Will* : digunakan untuk mengetahui seberapa besar keinginan dari berbagai kalangan Pejabat Publik dan Pejabat Politik untuk melakukan pengembangan dari *e-government*. Tanpa adanya unsur "*Political Will*" ini mustahil apabila berbagai macam inisiatif pembangunan dan pengembangan dari *e-government* ini mampu terlaksana tanpa adanya halangan. Hal tersebut disebabkan budaya birokrasi yang bekerja lebih

condong kepada model manajemen “*top-down*” oleh karena itu *support* dari penerapan bentuk *e-government* supaya dapat berjalan secara efektif maka dapat dimulai dari para pimpinan yang ada di pemerintahan pada level tertinggi sebelum menuju kepada level-level yang ada dibawahnya. *Support* disini harus diwujudkan secara nyata bukan hanya pada omongan semata, yaitu sebagai berikut :

- a) Kerangka *e-government* disepakati sebagai salah satu kunci sukses suatu negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya;
 - b) Berbagai macam sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) yang dialokasikan di setiap tingkatan pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sectoral
 - c) Berbagai macam infrastruktur dan superstruktur pendukung supaya tercipta lingkungan yang kondusif untuk mengembangkan *e-government*
- Sosialisasi : digunakan untuk mengetahui bagaimana cara kalangan Pejabat Publik dan Politik untuk menyebarluaskan dan mensosialisasikan upaya apa saja yang digunakan untuk mengembangkan sistem *e-government*. Sosialisasi disini harus dilakukan secara berlanjut, merata, dan konsisten kepada seluruh kalangan aparatur dan masyarakat.
- 2) *Capacity* : maksud dari elemen *capacity* ini adalah adanya kemampuan dari pemerintah di suatu tempat untuk menciptakan sebuah *e-government*

menjadi sesuatu yang menjadi kenyataan. Dan hal tersebut dilakukan dengan cara melibatkan kemampuan yang dimiliki oleh pemerintah di suatu tempat tersebut seperti :

- Sumber daya finansial, : sumber daya finansial disini harus tersedia secara cukup untuk melaksanakan berbagai macam inisiatif dari *e-government*.
 - Infrastruktur teknologi informasi, : Infrastruktur Teknologi Informasi harus disediakan secara memadai dikarenakan pada elemen ini sebanyak 50% dari kunci keberhasilan penerapan *E-Government*.
 - Sumber daya manusia, : Sumber Daya Manusia yang disediakan memiliki kompetensi dan kemampuan yang dibutuhkan agar penerapan dari *e-government* ini dapat terlaksana sesuai dengan manfaat atau dampak yang telah direncanakan.
- 3) *Value* : digunakan dengan tujuan untuk diketahuinya apa keuntungan dan manfaat yang diberikan dari adanya *e-government* dilihat dari pihak :
- Pemerintah : digunakan untuk mengidentifikasi manfaat apa yang diterima oleh pemerintah atas adanya penerapan *e-government* ini karena pemerintah selaku pihak yang memberikan jasa (*supply side*);
 - Masyarakat : digunakan untuk mengidentifikasi manfaat apa yang diterima oleh masyarakat selaku pihak yang berkepentingan (*demand side*).

Bentuk *Website* Kecamatan Gajahmungkur ini termasuk ke dalam bentuk model *E-Government G2C* dikarenakan memang informasi persyaratan pelayanan

yang ada di dalam *website* kecamatan dilakukan satu arah oleh pemerintah kepada masyarakat sehingga di era sekarang ini otonomi daerah terus digencarkan dengan tujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang berbasis pada *good governance* yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang ada pada saat ini. Pemerintahan yang berbasis pada *good governance* yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang ada pada saat ini biasa disebut dengan sistem *e-government*. Dengan menggunakan sistem *e-government* dalam bentuk *website* diharapkan masyarakat semakin merasakan peningkatan dari pelayanan publik yang mereka dapatkan dari pemerintah. Birokrasi Pemerintah dapat melakukan pengembangan dalam hal penggunaan TIK didalam pelaksanaan kegiatan pemerintah serta mempermudah pelaksanaan pemberian informasi seputar persyaratan pelayanan publik bagi masyarakat.

Asas-asas didalam menjalankan pelayanan publik dijelaskan pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa hal tersebut dinilai sangat berkaitan dengan pelaksanaan dari *e-government*, terutama didalam hal pelaksanaan asas partisipatif, keterbukaan, akuntabilitas ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, keterjangkauan.

Disebutkan juga pada Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa didalam melaksanakan pelayanan publik diperlukan sarana dan prasarana seperti disediakannya Sistem Informasi yang bersifat nasional. Pada ayat (4) juga memberikan penjelasan mengenai pelaksana dari pelayanan publik memiliki kewajiban untuk mengelola dari Sistem Informasi baik itu yang berbasis elektronik maupun non elektronik.

1.6 Operasionalisasi Konsep

Definisi Operasional adalah seperangkat petunjuk yang sangat lengkap mengenai segala sesuatu tentang apa yang harus diamati dan bagaimana cara untuk mengukur variabel atau operasional konsep yang dapat bermanfaat untuk membantu peneliti untuk dapat mengkategorikan gejala secara umum ke khusus. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana Penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur diukur dari 3 Elemen Sukses (*Support, Capacity, Value*) di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang.

Penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur di Kecamatan Gajahmungkur merupakan salah satu cara untuk mempermudah masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Gajahmungkur didalam memperoleh informasi mengenai persyaratan pelayanan publik, segala macam kegiatan dan hal-hal mengenai Kecamatan Gajahmungkur dan kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang melalui *website* Kecamatan Gajahmungkur.

Keberhasilan penerapan website Kecamatan Gajahmungkur tersebut dapat diukur dari tiga elemen sukses yang harus dimiliki oleh konsep *digitalisasi*, yaitu

- 1) *Support* : merupakan hal yang mendukung didalam pengembangan *website* Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang yang dilihat dari aspek :
 - *Polittical Will* : digunakan untuk mengetahui seberapa besar keinginan Pemerintah Kota Semarang untuk melakukan pengembangan *website* Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang

- Sosialisasi : digunakan untuk mengetahui bagaimana Pemerintah Kota Semarang melalui Kecamatan Gajahmungkur untuk mensosialisasikan upaya yang digunakan untuk mengembangkan *website* Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang
- 2) *Capacity* : adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pihak Pemerintah Kota Semarang melalui Kecamatan Gajahmungkur dalam mewujudkan pengembangan, pembaruan informasi dari *website* kecamatan dalam pemberian informasi seputar pelayanan publik di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang menjadi kenyataan. Yang dapat dilihat dari:
- Sumber daya finansial, digunakan untuk mengetahui apakah sudah ada dana yang telah disiapkan dan ditetapkan untuk dialokasikan sebagai dana pengembangan dari *website* Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang
 - Infrastruktur teknologi informasi, digunakan untuk mengetahui bagaimana akses dari jaringan telekomunikasi tersebut telah disiapkan oleh pihak Pemerintah Kota Semarang melalui Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang
 - Sumber daya manusia, digunakan untuk mengidentifikasi dan menganalisa seberapa jauh tingkat kompetensi dan kemampuan yang dimiliki oleh SDM di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang dalam menerapkan *website* Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang
- 3) *Value* : merupakan keuntungan atau manfaat apa yang dapat diberikan oleh pihak Pemerintah Kota Semarang melalui Kecamatan Gajahmungkur

kepada masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Gajahmungkur dengan adanya pengembangan dan pembaruan dari *website* Kecamatan Gajahmungkur dalam pemberian informasi seputar pelayanan publik di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang dilihat dari pihak :

- Bagi Pemerintah Kota Semarang

Mengetahui apa manfaat yang diperoleh Pemerintah Kota Semarang dengan diterapkannya *website* Kecamatan Gajahmungkur dalam pemberian informasi mengenai persyaratan pelayanan publik, segala macam kegiatan dan hal-hal mengenai Kecamatan Gajahmungkur dan kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang melalui *website* Kecamatan Gajahmungkur

- Bagi Masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang

Mengetahui tanggapan dan manfaat yang diperoleh masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Gajahmungkur atas penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur dalam pemberian informasi mengenai persyaratan pelayanan publik, segala macam kegiatan dan hal-hal mengenai Kecamatan Gajahmungkur dan kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang melalui *website* Kecamatan Gajahmungkur.

Alasan mengapa diambilnya Konsep Digitalisasi diatas karena Penelitian ini bertujuan untuk meneliti Bagaimana Analisis Penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur diukur dari 3 Elemen Sukses (*Support, Capacity, Value*) di

Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang. Pelayanan yang dimaksud disini ialah mencakup informasi seputar persyaratan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, segala macam kegiatan beserta hal-hal mengenai Kecamatan Gajahmungkur dan kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang melalui *website* Kecamatan Gajahmungkur yang diberikan kepada masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang sebagai Instansi Pemerintah yang dekat dengan masyarakat.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Tipe Penelitian

Tipe Penelitian dapat diartikan sebagai suatu bagian dari perencanaan yang digunakan untuk menyelidiki untuk mendapatkan bukti-bukti empiris pada saat menjawab pertanyaan yang ada didalam sebuah penelitian.

Peneliti membuat tipe penelitian dengan menggunakan Metode Kualitatif dan jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah Deskriptif. Suatu penelitian yang menggunakan Metode Kualitatif dan jenis penelitian Deskriptif ini memiliki tujuan untuk memberikan gambaran secara lebih mendalam mengenai latar belakang dan interaksi yang lebih kompleks dari para partisipan serta kejadian-kejadian yang dipandang dari sisi partisipan. Penelitian ini memiliki fokus

mengenai Analisis Penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur diukur dari 3 Elemen Sukses (*Support, Capacity, Value*) di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang sehingga lokus yang diambil berdasarkan wilayah kerja penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur dalam penelitian ini dilakukan di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang.

1.7.2 Situs Penelitian

Berdasarkan fokus yang diambil yaitu mengenai Analisis Penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur diukur dari 3 Elemen Sukses (*Support, Capacity, Value*) di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang maka situs dari penelitian ini bertempat di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang.

1.7.3 Subjek Penelitian

Subjek dari penelitian disini pihak yang terlibat dalam terlaksanannya Penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur diukur dari 3 Elemen Sukses (*Support, Capacity, Value*) di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang. Pihak-pihak tersebut yaitu Kepala Seksi Pelayanan Manajemen Data Diskominfo Kota Semarang, Camat Kecamatan Gajahmungkur, beberapa masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Gajahmungkur yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti, Kasi Pelayanan Publik, Tenaga IT yang menangani *website* Kecamatan Gajahmungkur.

- a) Teknik *Purposive*, penentuan subjek berdasarkan pertimbangan tertentu yaitu berdasarkan pada orang yang memiliki keahlian pada bidang yang

diteliti oleh peneliti maka peneliti menentukan Kepala Seksi Pelayanan Manajemen Data Diskominfo Kota Semarang, Camat Kecamatan Gajahmungkur, Kasi Pelayanan Publik, Tenaga IT yang menangani *website* Kecamatan Gajahmungkur (Jamaluddin Ahmad, 2015:141). Hal ini dikarenakan pihak-pihak yang berada di instansi tersebut merupakan pihak yang memahami secara mendalam mengenai Penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur diukur dari 3 Elemen Sukses (*Support, Capacity, Value*) di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang.

- b) Teknik Insidental digunakan penulis untuk menentukan subjek penelitian yang berasal dari masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang, karena peneliti didalam mendapatkan keterangan tersebut berdasarkan siapa saja masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Gajahmungkur yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai subjek penelitian (Jamaluddin Ahmad, 2015:141). Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur diukur dari 3 Elemen Sukses (*Support, Capacity, Value*) di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang.

1.7.4 Jenis Data

Karena penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, Menurut Lofland dan Lofland (dalam Moelong, 2012:157) maka jenis data yang digunakan didalam penelitian ini meliputi :

- 1) Kata-kata dan tindakan

Kata-kata dan tindakan yang ada didalam penelitian ini didapatkan dari proses wawancara dengan menerapkan protokol kesehatan. Peneliti melakukan wawancara mengenai Analisis Penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur diukur dari 3 Elemen Sukses (*Support, Capacity, Value*) di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang

2) Sumber Tertulis

Sumber ini diperoleh penulis melalui buku-buku, *website* Kecamatan Gajahmungkur, dokumen instansi, jurnal-jurnal yang berkaitan dengan topik penelitian peneliti.

1.7.5 Sumber Data

Di dalam penelitian ini terdapat 2 jenis sumber data bila dilihat dari sumbernya menurut (Siyoto, 2015:67-68) sebagai berikut :

1) Data primer

Data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumbernya. Kegiatan wawancara yang digunakan didalam penelitian ini dilakukan secara mendalam dengan menerapkan protokol kesehatan dilakukan dengan pihak Kepala Seksi Pelayanan Manajemen Data Diskominfo Kota Semarang, Camat Kecamatan Gajahmungkur, beberapa masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Gajahmungkur yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti, Kasi Pelayanan Publik, Tenaga IT yang menangani *website* Kecamatan

Gajahmungkur. Sumber data primer yang dimiliki oleh penelitian ini yaitu berada di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang.

2) Data sekunder

Data yang diperoleh tidak secara langsung oleh peneliti dari sumbernya, melainkan data ini didapatkan dari buku-buku, jurnal, dokumen dan hal-hal lain yang berkaitan dengan pelayanan publik yang berbasis *e-government*.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Indonesia pada saat ini masih dilanda pandemik Covid-19 oleh karena itu segala kegiatan yang kurang berkepentingan sangat dibatasi, dan semua kegiatan yang dilakukan sekarang termasuk kegiatan yang ada didalam instansi pemerintahan sudah menerapkan protokol kesehatan oleh karena itu Teknik pengumpulan data pada skripsi yang ditulis oleh peneliti selalu menerapkan protokol kesehatan didalam pelaksanaannya. Beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti yaitu :

a) Teknik Wawancara

Di era pandemik covid-19 seperti sekarang ini semua kegiatan menerapkan protokol kesehatan yaitu pada saat melakukan wawancara kepada

masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Gajahmungkur dan juga termasuk pihak instansi yaitu Kecamatan Gajahmungkur dan Diskominfo Kota Semarang. Wawancara yang dilakukan peneliti dalam rangka untuk mendapatkan informasi, data mengenai penelitian yang sedang ditulis dengan cara wawancara dengan menerapkan protokol kesehatan.

b) Dokumentasi

Berbagai macam referensi yang dapat dipakai didalam suatu penelitian adalah Dokumen Instansi, foto-foto, data yang diperoleh secara langsung dari instansi (mengenai foto *website*), dsb. Beberapa hal tersebut dapat digunakan untuk peneliti didalam mempermudah pengujian, penafsiran bahkan memperkirakan jawaban dan fokus dari permasalahan yang akan diteliti oleh peneliti.

1.7.7 Analisis dan Intreprestasi Data

Analisis data adalah mencari dan mengkonstruksi suatu data secara sistematis yang data tersebut diperoleh melalui hasil tanya jawab langsung atau lebih dikenal dengan wawancara, dokumentasi yang dilakukan di lapangan dsb sehingga data-data tersebut lebih mudah untuk dipahami dan dapat dengan mudah disampaikan ke pihak lain.

Pengertian lain mengenai analisis data Menurut (Siyoto, 2015:120) ialah proses menyusun data, meng-organisasikan ke dalam suatu bentuk, dan meng-kategorikan dan diberikan satuan uraian dasar oleh karena itu kita bisa lebih memahami mengenai arti dari analisis data ialah proses untuk meng-organisasikan dan menyusun data sesuai dengan urutan Pola, Kategori, dan Satuan Uraian Dasar

sehingga dapat dihasilkan tema dan secara langsung juga dapat dihasilkan suatu rumus hipotesis kerja yang didasarkan oleh data.

Analisis Data pada penelitian kualitatif dilakukan dengan cara induktif. Induktif adalah penelitian kualitatif dimulai dari fakta yang bersifat empiris. Hal tersebut dapat dilakukan melalui cara peneliti terjun langsung ke lapangan, kemudian melakukan analisis, melakukan tafsir, terakhir menarik kesimpulan dari peristiwa di lapangan. Peneliti pada tahap ini dihadapkan pada data yang sudah diperoleh dari lapangan langsung, selanjutnya data tersebut harus bisa dianalisis oleh peneliti sehingga akan didapatkan hasil penelitian tersebut.

Analisis Kualitatif merupakan analisis yang dilakukan berdasarkan adanya pola Hubungan Semantis Antar Variabel Yang Diteliti oleh Peneliti. Tujuan dari analisis kualitatif ini adalah untuk memperoleh makna suatu hubungan dari konseptual ini sehingga mampu digunakan untuk menjawab permasalahan yang sudah dirumuskan didalam penelitian. Hubungan semantis antar variabel ini juga dinilai penting karena analisis yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini tidak menggunakan angka-angka.

Didalam analisis data kualitatif yang dilakukan dengan teknik deskriptif ini, berbagai macam data yang telah didapatkan dari lapangan, selanjutnya dilakukan analisa dengan deskriptif kualitatif. Prosesnya ialah dengan cara mengatur urutan dari data tersebut, dikoordinasikannya didalam suatu bentuk atau pola, dikategorikan, dan diuraikan dalam satu uraian data. Analisis ini dinilai penting karena dilakukan untuk membatasi penemuan data sehingga data yang didapatkan untuk penelitian menjadi lebih teratur dan tertata.

