

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN PUBLIK  
MELALUI *WEBSITE* KELURAHAN JANGLI 2023**



**Skripsi**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata I  
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun :**

**Nama : Rafi Candra Naufal**

**NIM : 14010118140045**

**DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik Melalui *Website* Kelurahan Jangli 2023  
Nama : Rafi Candra Naufal  
NIM : 14010118140045  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Departemen : Politik dan Pemerintahan

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I Program Studi Ilmu Pemerintahan Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Semarang, 9 Desember 2023

Dekan



Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.

NIP. 19660727199203 1 001

Wakil Dekan I

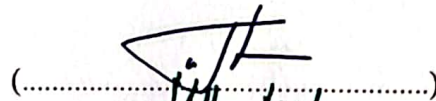


Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin

NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Dra. Kushandajani M.S
2. Dzunuwanus Ghulam Manar, S.IP., M.SI.



(.....)



(.....)

Dosen Penguji :

1. Dr. Dewi Erowati, S.Sos., M.Si.



(.....)

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Rafi Candra Naufal
NIM	: 14010118140045
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
Departemen	: Politik dan Pemerintahan
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul:

### **Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik Melalui *Website* Kelurahan Jangli 2023**

Merupakan hasil karya saya sendiri yang sebenarnya-benarnya dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjananya).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 9 Desember 2023

Penulis,



**Rafi Candra Naufal**  
**NIM. 14010118140045**

## **MOTTO**

*“Don’t Quit. Suffer now and live the rest of your life as a champion-Muhammad Ali”*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Untuk keluarga dan seluruh rekan seperjuangan yang andil dalam proses ini.*

## ABSTRAK

Kelurahan Jangli yang terletak di Kecamatan Tembalang, Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah merupakan salah satu kelurahan yang menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kota Semarang berupaya meluaskan pelayanan elektronik ke seluruh instansi pemerintahan melalui Peraturan Walikota yang telah diterbitkan. Salah satu bentuk dalam menerapkan sistem tersebut Kelurahan Jangli membuat *website* dalam rangka menyelaraskan sistem yang telah dibuat oleh Kota Semarang. Temuan di lapangan menunjukkan beberapa hasil yang berlandaskan elemen-elemen keberhasilan penerapan *E-Government* yakni *support*, *capacity*, dan *value*. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif Deskriptif, pada tahap pengumpulan data peneliti menggunakan observasi, dan wawancara. Selain itu data sekunder juga digunakan sebagai pendukung yang berasal dari jurnal, buku, dan artikel internet.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwasanya dari elemen-elemen keberhasilan penerapan *e-government* yang digunakan sebagai landasan peneliti dalam meneliti *website* Kelurahan Jangli yakni dari elemen *support* Kota Semarang sebagai pemangku kebijakan memiliki keinginan yang tinggi untuk menerapkan *e-government* dengan memberikan berbagai dukungan. Sementara dari elemen *capacity* sendiri untuk basis layanan sistem didalam *website* sendiri masih kurang memadai untuk perihal pelayanan yang dapat langsung dilakukan didalam *website* itu sendiri. Terakhir, elemen *value* sendiri menandakan bahwasanya manfaat yang disampaikan oleh pihak kelurahan hanya dalam tataran mempermudah untuk mempublikasikan kegiatan. Sedangkan masyarakat sendiri hanya dalam tahap mengetahui dan belum memanfaatkan *website* tersebut dengan maksimal.

Kata Kunci : *E-Government*, Kelurahan Jangli, *Website*.

## ***ABSTRACT***

*Jangli village which is located in Tembalang District, Semarang City, Central Java province is one of the villages that implement electronic-based government system (SPBE). Semarang City seeks to expand electronic services to all government agencies through the mayor's regulations that have been issued. One form of implementing the system is Jangli village to create a website in order to harmonize the system that has been made by the city of Semarang. Findings in the field showed some results based on the elements of successful implementation of E-Government, namely support, capacity, and value. This study uses descriptive qualitative methods, at the stage of data collection researchers use observation, and interviews. In addition, secondary data is also used as a support that comes from journals, books, and internet articles.*

*The results of this study show that from the elements of the successful application of e-government that is used as a foundation for researchers in researching the Jangli Village website, namely from the elements of Semarang City support as policy makers have a high desire to implement e-government by providing various supports. While the element of capacity itself for the base of system services in the website itself is still inadequate for the subject of services that can be directly done in the website itself. Finally, the value element itself states that the benefits delivered by the kelurahan are only at the level of making it easier to publish activities. While the community itself is only in the stage of knowing and not yet utilizing the website to the fullest.*

*Keywords: E-Government, Jangli Village, Website.*

## KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa dan Maha Sempurna karena berkat rahmat, hidayah serta karunia-Nya saya dapat menyelesaikan karya tulis skripsi saya dengan baik. Sebuah karya tulis skripsi ini merupakan syarat saya dalam memenuhi studi Strata 1 saya di Program Studi Ilmu Pemerintahan Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Saya sepenuhnya sadar bahwa skripsi berjudul “**Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik Melalui Website Kelurahan Jangli 2023**” ini tidak terlepas dari campur tangan pihak-pihak luar biasa yang senantiasa membantu serta mendukung saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua saya dan keluarga dari penulis, terutama ayah dan ibu serta adik saya yang senantiasa memberikan saya dukungan dalam tiap hal dalam hidup saya serta doa yang terus mengalir untuk kelancaran dalam segala urusan saya.
2. Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi saya kesempatan untuk menyusun dan menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini.
3. Dr. Nunik Retno Herawati, S. SOS., M. Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menyusun serta menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini dengan maksimal.
4. Dr. Dra. Kushandajani M.S selaku dosen Ilmu Pemerintahan sekaligus dosen pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan saya bimbingan dan arahan selama pengerjaan skripsi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Dzunuwanus Ghulam Manar. S.IP, M.SI. selaku dosen Ilmu Pemerintahan sekaligus dosen pembimbing II serta dosen penguji II yang juga dengan sabar



memberikan saya bimbingan dan arahan selama pengerjaan skripsi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Dr. Dewi Erowati, S.Sos., M.Si. selaku dosen penguji I saya.
7. Anantasya Putri yang selalu menemani kurang lebih 2 tahun terakhir baik dalam kehidupan sehari-hari maupun di dunia perkuliahan yang telah membantu saya dimasa sulit hingga berhasil pulih kembali.
8. Naufal Tsabit Shiddiq Sasangka dan Narayana Abdullah yang sering memberikan pertolongan ketika terjadi kesulitan dalam keberjalanan kuliah saya, serta menjadi sahabat yang memberikan cerita dan warna yang berbeda dalam kehidupan saya selama di kampus
9. Andi, Izza, Luthfi, Liona, Naomi, Selsie, Fio, dan kawan-kawan GMNI FISIP UNDIP lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih sudah menemani proses saya dalam menempuh pendidikan di Universitas Diponegoro
10. Serta seluruh pihak yang telah membantu saya dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu semoga Tuhan membalas dengan kebaikan.

Saya sadar bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan, sehingga saya akan sangat terbuka dengan segala bentuk kritik, saran, serta masukan. Harapannya skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membacanya.

Semarang, 9 Desember 2023

Penulis,



**Rafi Candra Naufal**  
**NIM. 14010118140045**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>13</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>13</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>13</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>21</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>21</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>22</b>
<b>1.4.1 Manfaat Akademis</b> .....	<b>22</b>
<b>1.4.2 Manfaat Praktis</b> .....	<b>22</b>
<b>1.5 Kerangka Teori</b> .....	<b>22</b>
<b>1.5.1 E-Government</b> .....	<b>22</b>
<b>1.6 Definisi Konsep</b> .....	<b>31</b>
<b>1.7 Operasionalisasi Konsep</b> .....	<b>32</b>
<b>1.8 Metode Penelitian</b> .....	<b>35</b>
<b>1.8.1 Tipe Penelitian</b> .....	<b>36</b>
<b>1.8.2 Lokasi Penelitian</b> .....	<b>37</b>
<b>1.8.3 Subjek Penelitian</b> .....	<b>37</b>
<b>1.8.4 Jenis dan Sumber Data</b> .....	<b>38</b>
<b>1.8.5 Teknik Pengumpulan Data</b> .....	<b>38</b>
<b>1.8.6 Teknik Analisa Data</b> .....	<b>40</b>

<b>BAB II .....</b>	<b>41</b>
<b>GAMBARAN UMUM KOTA SEMARANG, KECAMATAN TEMBALANG KELURAHAN JANGLI DAN <i>WEBSITE</i> KELURAHAN JANGLI.....</b>	<b>41</b>
<b>2.1    Gambaran Umum Kota Semarang .....</b>	<b>41</b>
<b>2.1.1    Kondisi Geografis.....</b>	<b>41</b>
<b>2.1.2    Kondisi Demografis.....</b>	<b>43</b>
<b>2.1.3    Kondisi <i>E-Government</i> di Kota Semarang.....</b>	<b>45</b>
<b>2.2    Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kelurahan.....</b>	<b>47</b>
<b>2.2.1    Kedudukan Kelurahan .....</b>	<b>48</b>
<b>2.2.2    Tugas dan Fungsi Kelurahan .....</b>	<b>48</b>
<b>2.3    Gambaran Badan Kelurahan Jangli Kota Semarang .....</b>	<b>52</b>
<b>2.3.1    Kondisi geografis.....</b>	<b>52</b>
<b>2.3.2    Kondisi demografis .....</b>	<b>53</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>54</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
<b>3.1    Elemen Sukses Keberhasilan <i>E-Government</i> .....</b>	<b>55</b>
<b>3.2    Elemen Support.....</b>	<b>57</b>
<b>3.3    Elemen <i>Capacity</i> .....</b>	<b>61</b>
<b>3.4    Elemen Value.....</b>	<b>66</b>
<b>3.4    Analisis Penerapan <i>E-Government</i> Dalam Pelayanan Melalui <i>Website</i> .....</b>	<b>69</b>
<b>BAB IV .....</b>	<b>74</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>74</b>
<b>4.1    Kesimpulan .....</b>	<b>74</b>
<b>4.2    Saran .....</b>	<b>74</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Peta Wilayah Semarang .....	45
Gambar 2. 2 <i>Website</i> Kelurahan Jangli .....	48

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Setiap Kecamatan di Kota Semarang Tahun 2023.....	46
---	----