

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Konsep dasar bawasanya pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara menyeluruh, oleh karena itu pemerintah dituntut dalam memberikan pelayanan yang tanggap, cepat, efektif, serta profesional. Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah merupakan wujud dari menjalankan kewajiban pengabdian kepada negara dalam mensejahterakan masyarakatnya. Perwujudan tata kelola pemerintahan yang responsif dewasa ini menjadi isu yang krusial dalam melihat pemerintah sebagai pelayan publik menanggapi para masyarakatnya yang dituntut untuk terus hadir dan bergerak bukan hanya dengan satu arah namun dua arah yang melibatkan masyarakatnya secara langsung dalam mengambil sebuah keputusan. Permasalahan yang sering dijumpai di negara Indonesia yaitu mengenai respon pemerintah terhadap rakyatnya dalam menyelenggarakan birokrasi yang berbelit-belit serta membutuhkan waktu yang lama dalam proses pelayanannya menjadi suatu isu tersendiri di bidang pelayanan publik.

Pemerintahan yang responsif adalah salah satu harapan masyarakat Indonesia dalam menunjang *good governance*, dimana pemerintah melayani dan mengabdikan kepada rakyatnya dengan bekerja secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Sehubungan dengan hal tersebut adapun arti dari efisien yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang strategis dan sesuai dengan

recana, efisien yaitu pelayanan dilakukan dengan sumber daya yang cukup dengan hasil yang maksimal, transparan dalam hal ini adalah kebijakan yang dibuat dapat dinilai, diawasi, serta dilihat oleh masyarakat tanpa ada kepentingan tersendiri dari pemerintah, akuntabel yaitu tanggung jawab kinerja pemerintah dalam melaksanakan secara penuh dari kebijakan yang sudah dibuat kepada masyarakat dalam penyelenggaraanya.

Salah satu wujud responsivitas tata kelola pemerintahan dalam pelaksanaan administrasi negara adalah pelayanan yang tanggap dan ditujukan langsung kepada masyarakat (Kartini, Mahsyar, & Ma'ruf, 2020). Responsivitas dalam hal ini berfokus pada kesanggupan pemerintah untuk menyajikan program dan pelayanan yang menjawab dari kebutuhan yang sudah diaspirasikan oleh masyarakat secara luas. Sehubungan dengan hal tersebut, maka kualitas penyelenggaraan birokrasi yang responsif dapat diukur dari kesesuaian keberjalanan program dan kegiatan dengan aspirasi atau respon yang didapat dari masyarakat. Tentunya pemerintah dalam menunjang hal tersebut memiliki berbagai macam alat terutama di era sekarang dalam menanggapi kebutuhan masyarakatnya dengan pemanfaatan teknologi yang ada.

Tranformasi digital menciptakan peluang serta tantangan tersendiri bagi birokrasi yang ada di Indonesia. Penyelenggaraan pelayanan publik serta pengambilan keputusan di era digital membuat birokrasi dituntut untuk selalu *up to date* dalam memberikan baik itu informasi maupun pelayanan secara efektif dan efisien melalui saluran elektronik yang ada. Keterbukaan informasi, partisipasi publik, dan transparansi di zaman modern saat ini memerlukan

sistem yang kompleks dalam pembuatannya bagi pemerintah dalam melayani apa yang dibutuhkan rakyatnya. Tentunya pemerintah dalam hal ini tidak boleh diam dan harus selalu siap menghadapi perubahan digital sebagai salah satu wujud *responsive governance* yang tanggap dalam melayani masyarakatnya.

Menindaklanjuti kemajuan dalam era digital yang sangat masif, program reformasi birokrasi dipacu dengan adanya penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dengan menghadirkan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi sebagai bentuk produk pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks *responsive governance* pemanfaatan teknologi informasi merupakan sebuah alat penunjang dalam merespon kebutuhan masyarakat dengan catatan pemanfaatan teknologi memberikan dampak bukan hanya sebagai wadah penyebar informasi saja melainkan dianjurkan dapat melibatkan masyarakat secara langsung dalam penerapan sistemnya. Sejalan dengan hal tersebut, pelayanan dalam *e-government* yang berkelanjutan harus memberikan pelayanan yang bersifat dua arah, dimana masyarakat dapat merasakan fitur-fitur penunjang seperti pengaduan, permintaan informasi, serta ikut serta dalam pengawasan berbasis data. Patisipasi publik dalam hal ini sangat diutamakan karena pemanfaatan teknologi bukan hanya sekedar respon terhadap situasi semata tetapi juga merespon apa yang dibutuhkan dan diaspirasikan oleh masyarakat di zaman modern.

Upaya yang dilakukan pemerintah untuk mendukung pembangunan implementasi *e-government* sebagai alat penunjang *responsive governance* di Inodensia untuk menciptakan aparatu negara yang berkualitas melalui Program

Reformasi Birokrasi dengan mengeluarkan regulasi berupa Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 yang menyebutkan bahwa semua instansi pemerintah harus menggunakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai bentuk integrasi *e-government* di masa yang akan datang.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menciptakan perubahan dalam tatalaksana pelayanan publik yang lebih modern ditunjukkan dengan adanya sistem, prosedur, dan proses yang lebih efektif, efisien, responsif, dan transparan didukung oleh adanya pemantauan dan evaluasi berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Reformasi Birokrasi Nomor 59 Tahun 2020. Proses ini adalah penilaian terhadap penerapan SPBE di lembaga pemerintah untuk menentukan nilai indeks SPBE yang mencerminkan tingkat kematangan implementasi SPBE di lembaga tersebut. Evaluasi SPBE bertujuan utama untuk mengukur kemajuan yang dicapai dan meningkatkan kualitas penerapan SPBE di pemerintah pusat dan daerah, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik secara terus-menerus (Kementrian PANRB, 2021).

Kota Semarang merupakan salah satu kota yang pemerintahannya sudah menerapkan beberapa produk SPBE yang dapat diakses di internet secara umum. Dalam pelaksanaannya, pemerintah di tingkat kota Semarang tentunya mengacu pada regulasi yang berlaku. Salah satunya adalah Peraturan Gubernur Jawa Tengah No. 40 Tahun 2022 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di tingkat provinsi, yang memberikan arah, landasan, dan kepastian

hukum bagi Pemerintah Provinsi dan pemangku kepentingan terkait penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Penerapan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) di Jawa Tengah memiliki tiga tujuan utama: mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi informasi terintegrasi dalam pengembangan SPBE di lingkup Pemerintah Daerah; memastikan sinkronisasi dan sinergi dalam perencanaan, pengembangan, dan pelaksanaan SPBE di Provinsi Jawa Tengah; serta menyediakan layanan publik yang inovatif, partisipatif, dan berkualitas dengan mengoptimalkan pengelolaan dan pengembangan SPBE.

Badan Pusat Statistik terdapat beberapa kota yang dikategorikan sebagai kota berskala besar (metropolitan) jika ditinjau dari jumlah penduduk. BPS menyatakan bahwasannya kota besar merupakan kota yang memiliki jumlah penduduk lebih dari 1.000.000 jiwa. Adapun beberapa kota-kota besar seperti Jakarta, Surabaya, Bandung, Depok, Semarang, Yogyakarta, Denpasar, dan lainnya. Kota Semarang merupakan ibu kota Provinsi Jawa Tengah yang memiliki penduduk sekitar 1,6 juta jiwa. Sebagai kota metropolitan, Semarang memiliki peran penting dalam pembangunan dan pengembangan Jawa Tengah. Salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja pemerintah Kota Semarang adalah dengan menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Tabel 1.1
Indeks Evaluasi Nilai SPBE Kota-Kota Besar di Indonesia 2019-2022

No.	Kota	2019	2020	2021	2022	Rata-rata
1.	Kota Surabaya	3,72	3,72	3,16	3,72	3,58
2.	Kota Bandung	3,72	3,72	3,19	3,61	3,56
3.	DKI Jakarta	3,23	3,23	3,47	3,67	3,40
4.	Kota Denpasar	3,33	3,33	3,19	3,68	3,38
5.	Kota Depok	3,17	3,17	2,99	3,42	3,25
6.	Kota Semarang	3,30	3,30	2,98	3,38	3,24

Sumber: Laporan Pelaksanaan Evaluasi SPBE Kementerian PANRB, diolah kembali oleh penulis (2023)

Penulis sudah mengelompokkan tingkat indeks evaluasi nilai SPBE berdasarkan kota-kota besar yang ada di Indonesia. Jika ditinjau dari (Tabel 1.1), Kota Semarang merupakan kota yang tergolong rendah jika dibandingkan dengan kota-kota besar lainnya berdasarkan indeks evaluasi nilai SPBE. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kota Semarang sebagai kota metropolitan harus meningkatkan nilai SPBE nya dengan memperbaiki sistem pemerintahan elektronik baik melalui *website* maupun media yang ada. Sehubungan dengan hal tersebut, pelayanan Pemerintah Kota Semarang khususnya dinas terkait yaitu Diskominfo Kota Semarang dalam hal SPBE masih perlu memperhatikan tentang ketanggapan dalam merespon kebutuhan serta keluhan masyarakat Kota Semarang berbasis digital yang ditampung baik itu melalui *website* pemerintah maupun media yang ada.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diterapkan di Indonesia menimbulkan pertanyaan apakah dengan adanya sistem tersebut dapat menjawab permasalahan terkait resposivitas birokrasi dalam melayani

masyarakatnya. Harapan publik dewasa ini menuntut tata kelola pemerintahan untuk lebih responsif dalam menghadapi permasalahan yang ada dalam menyikapi pembangunan yang berkelanjutan. Fokus utama dalam *responsive governance* adalah bagaimana pemerintah merealisasikan harapan masyarakat dalam hal kualitas, kuantitas dan kecepatan pelayanan publik dengan efektifitas dan efisiensi sumber daya yang terbatas. Tata kelola pemerintahan yang baik perlu meningkatkan daya tanggap sektor publik (United Nations, 2015).

Tabel 1.2
Indeks Evaluasi Nilai SPBE di Provinsi Jawa Tengah 2019-2022

No.	Kota/Kabupaten	2019	2020	2021	2022	Rata-rata
1.	Kab. Demak	3,74	3,74	3,19	3,19	3,46
2.	Kab. Kendal	3,76	3,76	3,27	2,93	3,43
3.	Kab. Sukoharjo	3,54	3,54	2,93	3,42	3,35
4.	Kota Surakarta	3,33	3,33	2,75	3,73	3,28
5.	Kota Semarang	3,30	3,30	2,98	3,38	3,24

Sumber: Laporan Pelaksanaan Evaluasi SPBE Kementerian PANRB, diolah kembali oleh penulis (2023)

Data Nilai Indeks SPBE Kota Semarang Tahun 2019-2022, nilai indeks SPBE Kota Semarang masih tergolong rendah, yaitu 3,28. Jika ditinjau dari (Tabel 1.2) peringkat Nilai SPBE Kota Semarang masih kalah dengan 4 Kota/Kabupaten lainnya di Jawa Tengah. Sehubungan dengan hal tersebut, Kota Semarang merupakan Ibu Kota Provinsi Jawa Tengah yang seharusnya menjadi panutan untuk kota/kabupaten lainnya dalam hal SPBE. Nilai ini masih di bawah rata-rata nilai indeks SPBE nasional yang mencapai 3,40. Hal ini menunjukkan bahwa SPBE Kota Semarang belum mampu menjadi yang

pertama dibandingkan dengan kota/kabupaten lain di Indonesia dan Provinsi Jawa Tengah. Kemampuan SPBE Kota Semarang yang belum optimal ini akan berdampak pada *responsive governance* di Kota Semarang. *responsive governance* merupakan kemampuan pemerintah untuk merespon kebutuhan dan keinginan masyarakat secara cepat, tepat, dan akurat. Dengan SPBE yang optimal, pemerintah Kota Semarang dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih transparan.

Poin utama dalam penyelenggaraan *responsive governance* bergantung pada tekad untuk menciptakan kebijakan, strategi, program, kegiatan, dan sumber daya yang menangani kebutuhan masyarakat yang realistis. Diperlukan pelayanan publik yang kompeten, beragam, dan beretika. Warga negara dan aparatur sipil negara harus terlibat dan berusaha untuk menyukseskan tata kelola pemerintahan yang berkelanjutan. Birokrasi yang ada di Indonesia khususnya Kota Semarang tentunya harus menjadikan tata kelola pemerintahannya yang responsif dan memperhatikan aspirasi dari rakyatnya secara tanggap. Dengan adanya beberapa regulasi penunjang seperti SPBE dan Sistem Pengelolaan Data Terpadu, kota Semarang menjadikan alat tersendiri bagi pemerintah dalam melayani masyarakatnya dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang ada.

Modalitas pelayanan tradisional seperti layanan tatap muka, surat, telepon, faks, kios terpadu, dan yang lainnya dapat terus menjadi modalitas pilihan warga. Namun, langkah-langkah baru yang memanfaatkan kekuatan jangkauan TIK dapat diintegrasikan dengan langkah-langkah tradisional untuk

menyediakan pengiriman layanan multichannel. Semua pelaku tata kelola dapat memanfaatkan inovasi teknis dan sosial, seperti partisipasi elektronik, untuk memenuhi tantangan pembangunan berkelanjutan (United Nations, 2015).

(Indrajit, 2018) menyatakan prinsip *open government* dan *open government data* merupakan dua konsep yang saling terkait ketika membahas tentang keterbukaan informasi yang diberikan oleh pemerintah kepada publik. Di Indonesia, usaha untuk menerapkan prinsip *open government* dimulai dengan pemberlakuan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), yang kemudian diikuti oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam konteks Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, ketentuan yang mewajibkan badan publik untuk menyediakan akses informasi secara langsung tanpa perlu adanya permintaan khusus telah mengubah paradigma sebelumnya di mana data cenderung tertutup dan hanya dibuka saat diminta. Selain itu, UU KIP juga mendorong lembaga pemerintah di tingkat pusat maupun daerah untuk mengadopsi teknologi digital dalam proses publikasi data terkait, seperti yang dipaparkan oleh (Indrajit, 2018).

Peraturan Walikota No 25 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Satu Data Indonesia tingkat Kota Semarang merupakan dasar hukum dan standar pengelolaan data dalam penerapan pengelolaan data dan informasi perencanaan Kota Semarang, yang berdasarkan Semarang Satu Data Indonesia dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Semangat penyelenggaraan Satu Data Indonesia Tingkat Kota Semarang adalah sebuah inisiatif untuk mendorong

pengambilan kebijakan berdasarkan data. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka diperlukan pemenuhan atas data pemerintah yang akurat, terbuka, dan terintegrasi.

Portal Semarang Satu Data diciptakan dengan tujuan pemerintah untuk menghasilkan data yang akurat, mutakhir, terpadu, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta mudah diakses dan dibagi pakaikan antar Instansi Pusat dan Perangkat Daerah. Tentunya Portal Semarang Satu Data merupakan sebagian contoh dari adanya penerapan *e-government* kota Semarang dalam merespon keperluan masyarakatnya khususnya dalam mengakses serta mengetahui data yang ada di wilayah kota Semarang. Adanya Portal Semarang Satu Data yang dikelola oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo)) menjadikan pekerjaan tersendiri dalam menjadikan pemerintahan yang responsif dengan terus berupaya dalam memberikan data yang *up to date* dan selaras dengan fakta yang ada sebagai panduan masyarakat dalam meliha pengambilan kebijakan yang berkelanjutan.

Penggabungan data dari berbagai sumber ke dalam satu *platform*, seperti yang dilakukan melalui penerapan Portal Satu Data, memungkinkan akses dan pengelolaan data yang lebih efisien. Dengan cara ini, masyarakat, pemerintah, dan pemangku kepentingan lainnya dapat dengan mudah menemukan dan mengakses data yang relevan. Selain itu, portal ini juga meningkatkan transparansi dengan mempermudah akses informasi penting bagi publik. Proses pengembangan Semarang Satu Data, yang dilakukan melalui

data.semarangkota.go.id oleh Walidata, bertujuan untuk menyelenggarakan data kinerja pembangunan daerah yang digunakan sebagai dasar perencanaan dan pengendalian pembangunan daerah oleh Perangkat Daerah di Kota Semarang. Meskipun demikian, terdapat sejumlah masalah yang perlu diatasi di Diskominfo Kota Semarang terkait dengan integrasi website Semarsatata. Meskipun website tersebut berfungsi sebagai portal data yang menyajikan informasi kinerja pembangunan daerah, masih terdapat data Perangkat Daerah yang belum terinput sepenuhnya, dengan tingkat input data mencapai 61,78% pada tahun 2020. Selain itu, keterbatasan jumlah data yang berhasil dipublikasikan secara periodik dan kekurangan pembaruan data secara berkala merupakan masalah lainnya. Sebagai contoh, data yang ditampilkan pada tahun 2022 adalah data dari tahun sebelumnya, demikian pula pada tahun 2021, data yang ditampilkan masih berasal dari tahun sebelumnya.

The screenshot shows a web interface for 'Peserta Didik Tahun 2020 Berdasarkan Tingkat'. It includes filters for 'Peserta Didik', 'Tingkat', and '2020'. Below the filters is a table with columns for 'No', 'Kecamatan', 'SD' (L, P, L, P, L, P, L, P, L+P), and 'SMP' (L, P, L, P, L, P, L+P). All data points in the table are zero.

No	Kecamatan	SD									SMP												
		L	P	L	P	L	P	L	P	L+P	L	P	L	P	L	P	L+P						
1	Kec. Banyumanik									0	0	0								0	0	0	
2	Kec. Candisari									0	0	0									0	0	0
3	Kec. Gajah Mungkur									0	0	0									0	0	0
4	Kec. Gayamsari									0	0	0									0	0	0
5	Kec. Genuk									0	0	0									0	0	0
6	Kec. Gunung Pati									0	0	0									0	0	0
7	Kec. Mijen									0	0	0									0	0	0
8	Kec. Ngaliyan									0	0	0									0	0	0
9	Kec. Pedurungan									0	0	0									0	0	0
10	Kec. Semarang Barat									0	0	0									0	0	0
11	Kec. Semarang Selatan									0	0	0									0	0	0
12	Kec. Semarang Tengah									0	0	0									0	0	0
13	Kec. Semarang Timur									0	0	0									0	0	0
14	Kec. Semarang Utara									0	0	0									0	0	0
15	Kec. Tembalang									0	0	0									0	0	0
16	Kec. Tugu									0	0	0									0	0	0

Gambar 1.1
Tampilan Data Sektor Pendidikan pada Semarang Satu Data
 Sumber: Portal Semarang Satu Data (*data.semarangkota.go.id*) (2023)

Dapat dilihat (Gambar 1.1) terdapat permasalahan kurangnya pembaruan data pada sektor pendidikan Kota Semarang yang dimana data hanya diperbarui hingga tahun 2019 saja dan dalam tahun 2020 hingga 2023 data mengenai sektor pendidikan baik itu peserta didik baru maupun data guru belum kunjung ditambahkan dan diperbarui pada Portal Semarang Satu Data. Tentunya dari adanya permasalahan ini menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang sebagai pengelola Portal Semarang Satu Data kurang responsif dalam hal pelayanan data yang ada. Dalam laman tersebut pula belum adanya fitur dua arah seperti pengaduan dan permintaan data oleh masyarakat luas sehingga dalam hal ini publik tidak dapat berpartisipasi dalam hal pengaduan dan juga permintaan data yang harus disajikan oleh pemerintah.

Beberapa Sistem Informasi Manajemen (SIM) dari setiap Perangkat Daerah Kota Semarang belum terintegrasi dengan portal Semarasatata. Terdapat sejumlah data yang belum terhubung, yang terlihat dari bagian monitoring dan evaluasi (monev) pada website Semarsatata. Warna merah menunjukkan bahwa data belum terinput sepenuhnya, sementara warna kuning menandakan bahwa data terisi kurang dari 50%, warna putih menunjukkan bahwa data terisi lebih dari 50%, dan warna biru menandakan bahwa data sudah terisi 100%.



Gambar 1.2
Landing Page Semarang Satu Data
 Sumber: *data.semarangkota.go.id* (2023)

Dilihat dari website Semarang Satu Data (Gambar 1.2) belum ditemukan adanya fitur aspirasi dan permintaan informasi sehingga masyarakat secara umum belum dapat berpartisipasi secara langsung. Dari adanya hal tersebut, *responsive governace* dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia khususnya di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang belum berjalan dengan semestinya. Evaluasi yang dilakukan dengan adanya regulasi terkait belum berjalan dengan maksimal hingga saat ini. SPBE sebagai alat dalam menunjang *responsive Governance* belum dimanfaatkan secara baik oleh pemerintah dalam merespon dan melayani masyarakatnya. Hal ini dibuktikan dengan belum adanya fitur di berbagai website pemerintahan contohnya dalam Portal Semarang Satu Data yang dapat menampung aspirasi masyarakatnya secara transparan dan responsif.



Gambar 1.3

Komentar Permintaan Partisipasi Masyarakat dalam Postingan Konten Semarang Satu Data di Instagram

Sumber: [Instagram.com/semarangpemkot](https://www.instagram.com/semarangpemkot) (2023)

Sesuai dengan gambar diatas (Gambar 1.3), menunjukkan bahwa adanya keinginan masyarakat Kota Semarang dalam menyumbang data ke platform Portal Semarang Satu Data, namun hal ini dihiraukan oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang. Hal ini tentunya sangat berkaitan dengan belum adanya fitur dua arah di Portal Semarang Satu Data sehingga masyarakat Kota Semarang tidak memiliki akses untuk memberikan data terkait dengan permasalahan di lingkup Kota Semarang. Hal ini menimbulkan kebingungan di kalangan masyarakat, karena mereka merasa bahwa Portal Semarang Satu Data dirasa tidak melibatkan partisipasi masyarakat di Kota Semarang secara langsung.



Gambar 1.4
Komentar Tidak Menemukan Data dalam Postingan Konten Semarang Satu Data di Instagram

Sumber: Instagram.com/semarangpemkot (2023)

Dilihat dari gambar diatas (Gambar 1.4) bukan hanya permasalahan tentang partisipasi masyarakat saja, namun juga terdapat ketidak lengkapan data yang disajikan dalam Portal Semarang Satu Data. Hal ini menunjukkan Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang sebagai pengelola Portal Semarang Satu Data belum memberikan dan memperbarui data yang ada di website. Kecepatan dan ketepatan pelayanan publik merupakan salah satu bagian dari adanya penyelenggaraan *Responsive Governance* yang berhasil. Namun, permasalahan ini masih ditemukan di Portal Semarang Satu Data.

Salah satu upaya untuk mewujudkan *Responsive Governance* adalah dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam

proses pengambilan keputusan pemerintah. Portal Semarang Satu Data merupakan portal yang menyediakan informasi dan data pemerintah Kota Semarang secara terintegrasi. Portal ini memiliki potensi untuk menjadi sarana partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan pemerintah. Namun, fitur dua arah di portal ini belum tersedia. Fitur dua arah merupakan fitur yang memungkinkan masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintah secara langsung. Fitur ini dapat berupa fitur komentar, fitur pengaduan, atau fitur survei. Fitur-fitur tersebut dapat digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, memberikan saran, atau memberikan masukan kepada pemerintah. Dengan belum adanya fitur dua arah di Portal Semarang Satu Data, masyarakat tidak dapat berpartisipasi secara langsung dalam proses pengambilan keputusan pemerintah. Hal ini dapat menghambat tercapainya *responsive governance* di Kota Semarang.

Tabel 1.3
Data Laporan Dikoordinasikan serta Didisposisikan kepada OPD

No.	Kategori Laporan Terkelola	2019	2020	2021
1.	Aspirasi	0	0	0
2.	Permintaan Informasi	0	0	0
3.	Pengaduan	3392	5183	6466

Sumber: LKJIP Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang 2019-2021, diolah kembali oleh penulis (2023)

Dapat diketahui dari (Tabel 1.2) bahwa tidak adanya permintaan informasi dan aspirasi dari masyarakat ke Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang dari tahun 2019 hingga

2021. Menjadi permasalahan tersendiri apakah memang kesadaran masyarakat akan pemanfaatan SPBE di Kota Semarang kurang atau karena belum adanya fitur yang diberikan Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang mengenai permintaan informasi dan aspirasi masyarakat dalam websitenya. Pemanfaatan Portal Semarang Satu Data seharusnya memang menjadi penunjang dalam memberikan informasi berupa data yang cepat, tepat, dan aktual. Namun, dalam penyelenggaraannya Portal Semarang Satu Data hanya menyajikan pelayanan satu arah dan terkesan hanya memberikan informasi saja bukan merespon permintaan masyarakat mengenai pembaruan data yang ada mengenai berbagai bidang yang ada di Kota Semarang. Berbanding terbalik, dengan terus naiknya pengaduan yang diterima oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang menjadi suatu hal yang baik dalam merespon masyarakat terkait dengan aduannya mengenai sebuah masalah. Tetapi, data pengaduan tersebut merupakan turunan dari Laporan Hendi dan Sapa Mba Ita yang tentunya masyarakat sudah banyak tahu dan memang menjadi kewajiban Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang dalam menjawab pengaduan tersebut. Jika dibandingkan dengan Portal Semarang Satu Data, hal akan pengaduan tidak dapat disampaikan secara *online* melalui *website* nya karena belum ada fitur yang memberikan akses kepada masyarakat luas untuk melakukan pengaduan, aspirasi, dan permintaan informasi.

Penelitian milik (Saputra, 2022) mengenai Portal Semarang Satu Data menemukan bawasanya Keterlambatan dalam integrasi data perangkat daerah ke Semarsatata dipengaruhi oleh beberapa faktor. Penelitian menunjukkan bahwa teori yang ada tidak seluruhnya relevan dengan situasi lapangan. Menurut teori, biaya, waktu, dan sumber daya manusia dianggap sebagai faktor utama yang menghambat integrasi data, namun pengamatan langsung di lapangan menunjukkan bahwa ketiga aspek tersebut bukanlah penyebab utama keterlambatan tersebut; melainkan, hambatan utamanya adalah aturan atau regulasi yang berlaku. Selain itu, ada pula kendala teknis yang menyulitkan integrasi data, seperti ketiadaan *webservice*, perbedaan standar data, dan proses penginputan data secara manual.

Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang Tahun 2021 didapati bahwa Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang memiliki 35 permasalahan utama. Dalam hal tersebut, permasalahan yang penulis soroti mengenai *Responsive Governance* yang ada yaitu pada poin ke 9 tentang “Sistem dan aplikasi untuk pengaduan butuh banyak perbaikan dan peningkatan namun belum ada respon dari pengembang.”. Pada poin ke 13 yaitu “Website pengelolaan terkait pengaduan belum ada” dan poin 31 “Belum semua perangkat daerah melakukan integrasi data sectoral ke Portal Semarang Satu Data”. Sehubungan dengan hal tersebut, urgensi dari adanya tata kelola pemerintahan yang responsif menjadi isu tersendiri bagi Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian

(Diskominfo) Kota Semarang dalam melayani masyarakatnya dengan SPBE sebagai sitem penunjang.

Berlandaskan dengan adanya permasalahan di atas, penelitian ini ditujukan untuk melihat bagaimana keberjalanan Portal Semarang Satu Data sebagai penunjang *responsive governance* yang ada di Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik, dan Persandian Kota Semarang. Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui komponen apa saja yang kurang dari implementasi *responsive governance* melalui Portal Semarang Satu Data di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang. Selain itu penelitian ini dilakukan untuk menguji kesiapan Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang dalam menerapkan *responsive governance* melalui SPBE yang sudah ditetapkan regulasinya baik dari pusat hingga daerah.

1.2 Masalah Penelitian

1.2.1 Identifikasi Masalah

Mengacu pada berbagai konteks yang telah diuraikan, penulis mengenali beberapa permasalahan yang mencakup:

1. Rendahnya perkembangan indeks nilai SPBE Tahun 2019-2022 Kota Semarang.
2. Kurangnya ketanggapan Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang dalam memperbarui data.

3. Penyelenggaraan Portal Semarang Satu Data yang dikelola oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang hanya menyajikan pelayanan satu arah.
4. Portal Semarang Satu Data belum menjadi solusi terkait *Responsive Governance* dalam hal akses permintaan data secara *online*.
5. Belum terdapat fitur pengelolaan pengaduan di Portal Semarang Satu Data.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, penulis merumuskan permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana *responsive governance* dalam pengembangan Portal Semarang Satu Data di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang?
2. Apa saja faktor penentu keberhasilan *responsive governance* dalam proses pengembangan Semarang Satu Data di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan *responsive governance* dalam pengembangan Portal Semarang Satu Data di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang.
2. Untuk mengetahui faktor penentu keberhasilan *responsive governance* dalam proses pengembangan Semarang Satu Data di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Melalui pelaksanaan penelitian ini, pengetahuan dan pemahaman mengenai beragam teori dalam manajemen publik, terutama yang berkaitan dengan inovasi dalam layanan publik, dapat terus diperoleh dan diperdalam.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Melalui pelaksanaan penelitian ini, peneliti memiliki kesempatan untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh dari proses pembelajaran selama periode perkuliahan.

2. Bagi instansi terkait

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menyajikan solusi dan pandangan dari perspektif luar organisasi terkait konsep *responsive governance* dalam pengembangan Portal Semarang Satu Data oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang.

3. Bagi pembaca

Melalui pelaksanaan penelitian ini, pembaca berpotensi untuk memperluas pemahaman mereka mengenai konsep *responsive governance* dalam pengembangan Portal Semarang Satu Data di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang.

1.5 Penelitian Terdahulu

Peneliti telah memilah penelitian yang relevan dari berbagai sumber untuk memastikan keunikannya dalam konteks penelitian ini. Meskipun ada sejumlah karya ilmiah yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain, namun fokus dan tujuan dari penelitian ini berbeda. Berikut beberapa referensi yang relevan dengan judul penelitian ini :

Tabel 1.4
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis, Judul dan Nama Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil Temuan Penelitian
1.	<p>Oktaf Tegar Saputra</p> <p><i>Pengelolaan Website Semarang Satu Data (Semarsatata) Sebagai Wujud Keterbukaan Informasi Publik di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah</i></p> <p>Diploma thesis, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, 2022</p>	<p>Penelitian diperlukan untuk memahami proses penginputan data perangkat daerah ke Semarasatata serta untuk mengidentifikasi penyebab lambatnya integrasi data.</p>	<p>Kualitatif</p>	<p>Ada beberapa faktor yang menyebabkan integrasi data menjadi lambat, antara lain: Masalah teknis seperti belum tersedianya webservice. Penginputan data masih dilakukan secara manual dan data dari perangkat daerah yang beragam. Aturan yang dibuat berbeda-beda.</p>
2.	<p>Riski Ramadani, Abdul Mahsyar, Rasdiana</p> <p><i>Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone</i></p> <p>Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP), 2022</p>	<p>Untuk menjelaskan kinerja responsif dalam penyelenggaraan layanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.</p>	<p>Kualitatif</p>	<p>Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone menunjukkan tingkat responsivitas yang baik dengan menggunakan nomor handphone Kepala Dinas sebagai nomor publik. Namun, kecepatan pelayanan yang kurang optimal disebabkan oleh masalah jaringan yang sering mengalami gangguan, serta jumlah pegawai yang kurang memadai dibandingkan dengan tingginya jumlah masyarakat. Meskipun begitu, ketepatan dalam pelayanan telah sesuai dengan standar operasional prosedur, dan kecermatan layanan telah ditingkatkan dengan penggunaan basis data elektronik. Selain itu,</p>

No.	Nama Penulis, Judul dan Nama Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil Temuan Penelitian
				ketepatan waktu pelayanan juga dijaga dengan memastikan proses hingga verifikasi sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
3.	<p>Annisa Putri Fernanda, Retno Sunu Astuti, dan Amni Zarkasyi Rahman</p> <p><i>“Responsive Governance Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) SAMSAT Kota Semarang II”</i></p> <p>E-Journal Undip, 2023.</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis responsivitas pemerintah dalam SAMSAT Kota Semarang II dalam penyediaan layanan publik secara digital, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi implementasinya, baik yang bersifat penghambat maupun pendukung.</p>	Kualitatif	<p>SAMSAT Kota Semarang II telah menerapkan prinsip responsive governance dengan menggunakan aplikasi SAKPOLE untuk merespons laporan pengaduan masyarakat secara cepat, dengan tujuan meningkatkan responsivitas pelayanan publik. Namun, masih terdapat beberapa tantangan, seperti lamanya waktu penyelesaian aduan dan kurangnya koordinasi antara instansi terkait dalam menangani pengaduan.</p>
4.	<p>Nikmatuz Zuhra Ainy, Rino Ardhian Nugroho</p> <p><i>Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta dalam Menangani Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Penerangan Jalan Umum</i></p> <p>Jurnal Administrasi Publik, 2021</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi responsivitas Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Surakarta dalam menanggapi keluhan masyarakat terkait pelayanan penerangan jalan umum, dengan menggunakan kerangka teori responsivitas yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2017).</p>	Kualitatif	<p>Dinas PUPR Kota Surakarta berkomitmen untuk meningkatkan responsivitas terhadap pelayanan penerangan jalan umum, namun terdapat beberapa alasan yang menyebabkan keterlambatan atau kurangnya tindak lanjut dari pelayanan tersebut. Selain itu, beberapa masyarakat juga belum mendapatkan respon terlebih dahulu terkait dengan masalah tersebut.</p>

No.	Nama Penulis, Judul dan Nama Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil Temuan Penelitian
5.	Try Syeftiani, Mar Atun Saadah Responsivitas dan Transparansi Pemerintah Kota Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 2023	Untuk mempelajari responsivitas dan transparansi pemerintah Kota Yogyakarta dalam menanggapi keluhan selama periode 2013-2019.	Kualitatif	Responsivitas dan transparansi pemerintah Kota Yogyakarta dalam menangani keluhan belum optimal. Terdapat beberapa keluhan yang belum mendapatkan tindak lanjut dari pemerintah, serta ditemukan kasus keluhan yang salah ditujukan (salah alamat).
6.	Keith Porcaro <i>Building Responsive Governance for Learning Networks</i> <i>Learning Health Systems</i> , 2022	Untuk memerinci evaluasi strategis mengenai Tingkatkan Perawatan Sekarang (ICN), sebuah jaringan kesehatan pembelajaran yang difokuskan pada meningkatkan hasil klinis bagi remaja yang menderita penyakit Crohn dan kolitis ulserativa (IBD).	Kualitatif	Jurnal ini mengusulkan untuk merancang rencana transisi tata kelola ICN ke dalam komunitasnya, memperkuat jalur komunikasi untuk pemimpin jaringan di masa depan, meningkatkan keterbukaan dalam berbagi data yang tidak bias, serta menciptakan platform online yang aman bagi anggota komunitas.
7.	Benjamin Ferland <i>Government Responsiveness under Majoritarian and (within) Proportional Electoral Systems</i> <i>Government and Opposition</i> , 2020	Untuk mengeksplorasi responsivitas pemerintah yang mencerminkan adaptasi dinamis dalam upaya meningkatkan konsistensi kebijakan/ideologis.	Kuantitatif	Pemerintah dalam sistem mayoritas lebih responsif terhadap perubahan opini publik terkait pengeluaran publik. Penelitian kami menunjukkan bahwa pendekatan berbeda terhadap responsivitas pemerintah memperkuat bukti akan keunggulan sistem mayoritas dalam menyesuaikan kebijakan dengan preferensi warga negara.

No.	Nama Penulis, Judul dan Nama Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil Temuan Penelitian
8.	<p>Yashobanta Parida, Dkk</p> <p><i>Role of income and government responsiveness in reducing the death toll from floods in indian states</i></p> <p><i>Scientific Reports (Nature Publisher Group), 2022</i></p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara pendapatan dan responsivitas pemerintah dalam menangani masalah kesehatan terkait makanan di berbagai negara bagian di India.</p>	Kualitatif	<p>Hasil jurnal ini mengkonfirmasi hubungan berbentuk U terbalik antara pendapatan dan kematian dan populasi yang dipengaruhi oleh makanan. Selain pendapatan, kami berpendapat bahwa daya tanggap pemerintah memainkan peran penting dalam mengurangi risiko pangan.</p>
9.	<p>Duofen Chang & Tianguang Meng</p> <p><i>Magnetic effect of government responsiveness on public participation: An empirical analysis based on the provincial Leadership Message Board in China</i></p> <p><i>Chinese Public Administration Review, 2023</i></p>	<p>Penelitian ini secara sistematis menyelidiki pengaruh ketanggapan pemerintah terhadap partisipasi publik di China.</p>	Kualitatif	<p>Ketanggapan pemerintah memiliki efek magnetis pada partisipasi publik, dan efisiensi respons, aktor respons, dan wacana respons memiliki efek yang berbeda pada partisipasi publik di China.</p>
10.	<p>Aukje Van Loon</p> <p><i>European Financial Governance: FTT Reform, Controversies and Governments' Responsiveness</i></p> <p><i>Politics and Governance, 2021</i></p>	<p>Untuk menggambarkan laporan komparatif yang komprehensif tentang pembentukan preferensi domestik dan responsivitas tiga pemerintah UE (Prancis, Jerman, dan Irlandia)</p>	Kualitatif	<p>Artikel ini menggambarkan bahwa dalam situasi krisis yang tidak menentu di mana pemerintah harus bertindak cepat, berbagai pemangku kepentingan domestik yang terkena dampak langsung dapat menyuarakan keprihatinan mereka dalam membentuk respons pemerintah.</p>

Sumber: Diolah penulis, (2023)

Penelitian sebelumnya yang dibahas memiliki perbedaan dengan pendekatan yang diambil oleh penulis, di mana penelitian ini lebih memfokuskan pada implementasi *responsive governance* melalui penggunaan website dalam meningkatkan responsivitas, efektivitas, dan efisiensi dalam pelayanan publik melalui sistem informasi Portal Semarang Satu Data di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang. Dalam penelitian sebelumnya, fokusnya lebih pada penggunaan website sebagai alat informasi terkait tugas instansi tersebut, yang belum sepenuhnya optimal. Namun, penelitian ini mengeksplorasi cara mengoptimalkan peran *website* sebagai bagian dari *responsive governance* untuk meningkatkan pelayanan publik, sehingga website tidak hanya berfungsi sebagai sumber informasi instansi, tetapi juga sebagai platform untuk memfasilitasi layanan yang dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses data di berbagai sektor terkait masalah-masalah yang ada di Kota Semarang.

1.6 Kajian Teori

1.6.1 Administrasi Publik

Administrasi publik, seperti halnya bentuk administrasi lainnya, dilakukan untuk kepentingan umum. Sebelum mendalami pemahaman tentang administrasi publik, akan bermanfaat untuk meninjau definisi administrasi dari berbagai penulis. Marx mendefinisikan administrasi sebagai tindakan yang dilakukan dalam mengejar tujuan yang disadari, melibatkan penataan urusan secara sistematis dan penggunaan sumber daya yang terukur untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Frederic K. Lane mengartikan administrasi sebagai upaya mengorganisir dan mengelola sumber daya manusia dan keuangan untuk mencapai tujuan kelompok. Namun, memberikan definisi yang tepat untuk administrasi publik menjadi sulit karena cakupannya yang luas. Konsep administrasi publik telah ada sejak lama, dikenal awalnya dengan istilah "administrasi negara." Pergeseran istilah dari "negara" menjadi "publik" terjadi karena berbagai faktor, sebagai berikut :

- a. Faktor-faktor ekonomi, politik, dan budaya membatasi kemampuan pemerintah untuk memenuhi semua kebutuhan masyarakat.
- b. Globalisasi menuntut tingkat daya saing yang tinggi, mendorong perlunya debirokratisasi dan deregulasi untuk mengurangi peran pemerintah.
- c. Tren demokratisasi memicu pertumbuhan organisasi masyarakat yang ingin terlibat dalam pembuatan dan pelaksanaan kebijakan.
- d. Fenomena organisasi hibrida, gabungan antara pemerintah dan sektor swasta, semakin muncul.

Administrasi negara atau publik telah mengalami evolusi dalam istilah dan paradigma. Penggunaan istilah "publik" masih menjadi perdebatan di kalangan akademisi, menyebabkan kebingungan dalam penerimaan pegawai, apakah formasi tersebut termasuk dalam administrasi negara atau administrasi publik. Selain itu, variasi nama di institusi

pendidikan membuat penggunaan istilah yang disesuaikan dengan konteks masing-masing.

1.6.2 Paradigma Administrasi Publik

(Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2001), paradigma mengacu pada model atau kerangka berpikir dalam ilmu pengetahuan. Pelayanan publik merupakan bagian integral dari administrasi publik yang diterapkan di berbagai negara. Menurut (Hesti dkk, 2011), yang mengutip Janet Denhardt & Robert Denhardt, pelayanan publik adalah isu krusial dalam administrasi publik yang mencakup penyediaan layanan publik, penanganan urusan publik, dan pemberian layanan yang adil dan tidak diskriminatif. Konsep ini dapat dievaluasi melalui berbagai perspektif administrasi publik, termasuk:

a) Old Public Administration

Praktik pelayanan publik dalam Organisasi Pemerintah dan Administrasi (OPA) menunjukkan bahwa hubungan antara pemerintah sebagai penyedia layanan publik dan masyarakatnya sering dipandang hanya sebagai klien, konstituen, atau pelanggan yang harus dipuaskan. Pemerintah cenderung mencoba mendefinisikan kebutuhan dan kepentingan publik secara politis tanpa mengikutsertakan masyarakat dalam proses tersebut (Hesti dkk, 2011).

b) *New Public Management*

Dalam *New Public Management (NPM)*, terjadi pergeseran dari kebijakan dan administrasi menuju manajemen, meniru gaya manajemen sektor swasta dengan menekankan "kebebasan untuk mengelola" dan mendorong "*self-managing*" individu (misalnya kuasi otonomi). Praktik pelayanan publik didasarkan pada pertimbangan ekonomi yang rasional atau kepentingan pengambilan keputusan (*stakeholders*). Kebutuhan dan kepentingan publik dianggap sebagai hasil agregasi dari berbagai kepentingan. Masyarakat diposisikan sebagai pelanggan, sedangkan pemerintah berperan sebagai pengarah pasar (Hesti dkk, 2011).

c) *New Public Service*

Pelayanan publik dibangun untuk memenuhi dan mengakomodasi nilai-nilai kebutuhan serta kepentingan publik, yang didefinisikan melalui proses dialog publik yang rasional dengan mempertimbangkan aspek politik, ekonomi, dan organisasi. Oleh karena itu, peran pemerintah adalah untuk melayani (*servicing*), bukan hanya mengarahkan (*steering*) atau bahkan menjalankan (*rowing*), dan masyarakat berubah dari sekadar klien, konstituen, atau pelanggan menjadi warga negara (*citizen*). Materi pelayanan publik didasarkan pada kebutuhan publik, dan bentuk serta pelaksanaannya merupakan hasil

kesepakatan antara para pemangku kepentingan. Oleh karena itu, tanggung jawab negara dalam memenuhi hak-hak dasar rakyatnya perlu dipertegas untuk mencapai tujuan tersebut. Setiap penyelenggara memiliki kewenangan diskresi untuk mengoptimalkan peranannya, namun tetap harus bertanggung jawab (Hesti dkk, 2011).

d) *Governance*

Konsep tata kelola, menurut Stoker (1998), mencerminkan perkembangan gaya pemerintahan di mana batas antara sektor publik dan swasta menjadi kabur (Ewalt, 2001). Hal ini sesuai dengan kebutuhan negara modern untuk melibatkan mekanisme politik lebih lanjut dan mengakui pentingnya isu-isu yang mempengaruhi empati dan perasaan publik, sehingga memungkinkan mobilisasi sosial dan politik (Stoker, 2004). Konsep tata kelola berkembang menjadi tata kelola yang baik (good governance), yang mencoba membedakan antara implementasi yang "baik" dan "buruk" (Prasojo, 2003, 39). Good governance, menurut Plumptre dan Graham (1999, 12), adalah model tata kelola yang bertujuan mencapai hasil ekonomi dan sosial sesuai dengan aspirasi masyarakat.

1.6.3 *New Public Service*

Denhart dan Denhart berpendapat bahwa teori *New Public Service* (NPS) menekankan prioritas pelayanan pada kepentingan warga negara

dalam administrasi publik. Pemerintah diharapkan memberikan layanan yang adil, tidak diskriminatif, dan bertanggung jawab, karena NPS berfokus pada pelayanan kepada masyarakat. Prinsip kesetaraan dan tidak diskriminatif dalam pelayanan publik diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain itu, Pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan menegaskan asas ketidakberpihakan, yang mewajibkan badan atau pejabat pemerintahan untuk membuat keputusan dengan mempertimbangkan kepentingan semua pihak secara keseluruhan dan tanpa diskriminasi.

New public service (NPS) dan *Responsive Governance* merupakan dua konsep yang saling berkaitan dan saling mendukung. NPS merupakan paradigma baru dalam administrasi publik yang menekankan pada pentingnya pelayanan publik yang berkualitas, inovatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. *Responsive Governance* merupakan kemampuan pemerintah untuk merespon kebutuhan dan keinginan masyarakat secara cepat, tepat, dan akurat. Selain itu, NPS juga menekankan pentingnya efisiensi dan efektivitas pemerintahan. Efisiensi dan efektivitas pemerintahan dapat meningkatkan anggaran yang tersedia untuk pelayanan publik. Dengan anggaran yang lebih besar, pemerintah dapat memberikan pelayanan publik yang lebih berkualitas dan responsif. Berdasarkan hal-hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa NPS dapat mendukung tercapainya *Responsive Governance*. Dengan menerapkan prinsip-prinsip NPS, pemerintah dapat meningkatkan kemampuannya untuk

merespon kebutuhan dan keinginan masyarakat secara cepat, tepat, dan akurat. Berdasarkan hal-hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa NPS dapat mendukung tercapainya *Responsive Governance*. Dengan menerapkan prinsip-prinsip NPS, pemerintah dapat meningkatkan kemampuannya untuk merespon kebutuhan dan keinginan masyarakat secara cepat, tepat, dan akurat.

Denhart mengemukakan beberapa prinsip, yaitu:

- a. Mengutamakan pelayanan kepada warga negara, bukan sekadar pelanggan (*serve citizen not customers*);
- b. Memperhatikan kepentingan publik (*Seek the Public Interest*);
- c. Menilai kewarganegaraan lebih tinggi daripada kewirausahaan (*value citizenship over entrepreneurship*);
- d. Berpikir secara strategis dan bertindak secara demokratis (*think strategically, act democratically*);
- e. Mengakui bahwa akuntabilitas tidaklah sederhana (*recognize that accountability is not simple*);
- f. Memfokuskan pada pelayanan daripada mengarahkan, di mana kepemimpinan bersifat melayani masyarakat, bukan mengendalikan (*servant, not owner*);
- g. Menghargai bukan hanya produktivitas, melainkan juga nilai-nilai kemanusiaan (*value people not just productivity*).

1.6.4 Good Governance

World Bank, yang dijelaskan oleh Mardiasmo, Good Governance adalah pengelolaan pembangunan yang handal dan bertanggung jawab, sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi dan efektivitas pasar, dengan tujuan menghindari alokasi dana investasi yang tidak tepat serta mencegah korupsi dalam politik dan pemerintahan. Ini juga melibatkan penerapan disiplin anggaran dan pembentukan kerangka kerja hukum dan politik untuk mendorong kegiatan ekonomi. Menurut United Nations Development Program (UNDP), seperti yang dijelaskan oleh Renyowijoyo Muindro, good governance merujuk pada praktik pelaksanaan kekuasaan di tingkat politik, ekonomi, dan administratif untuk mengelola urusan pemerintahan nasional.

Rustini Wiriaatmadja, Good Governance mencakup berbagai aspek kehidupan, termasuk hukum, politik, ekonomi, dan kemasyarakatan, serta hubungannya yang erat dengan peran eksekutif, legislatif, dan yudikatif dalam menjalankan kekuasaan negara. Oleh karena itu, adalah wajar bahwa penerapan prinsip-prinsip good governance harus tercermin dalam sistem pemerintahan, termasuk dalam perencanaan, penetapan, dan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah.

Dari beberapa konsep yang disebutkan di atas, dapat disimpulkan bahwa good governance menekankan pada pertumbuhan sektor publik yang berkolaborasi untuk mengelola sumber daya negara dengan tata kelola yang efektif dan efisien, selaras dengan hukum yang berlaku, dan menghindari

praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme. Sementara itu, baik good governance maupun Responsive Governance memiliki tujuan yang serupa, yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Good governance berupaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pembentukan pemerintahan yang efektif, efisien, dan adil. Di sisi lain, Responsive Governance bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan menyediakan pelayanan publik yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

1.6.5 Manajemen Publik

Overman (dalam Keban, 2014: 93) mengatakan manajemen publik adalah konsep yang merujuk pada manajemen pemerintah. Ini melibatkan studi interdisipliner mengenai berbagai aspek organisasi, mencakup fungsi pengendalian serta pengelolaan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan politik.

Keban (dalam 2014: 94-100) menyebutkan terdapat dua pendekatan dalam manajemen publik, yaitu pendekatan normatif dan deskriptif. Pendekatan normatif melihat manajemen sebagai sebuah proses untuk menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan tertentu. Sementara itu, pendekatan deskriptif, yang dikemukakan oleh Mintzberg, menyatakan bahwa manajer lebih banyak terlibat dalam kegiatan personal, interaktif, administratif, dan teknis. Pendekatan ini menekankan bahwa manajemen publik melibatkan dua aspek: apa yang seharusnya dilakukan (pendekatan normatif) dan apa yang sebenarnya

dilakukan (pendekatan deskriptif) oleh para manajer publik di lembaga pemerintah.

Penulis merumuskan bahwasannya manajemen publik merupakan suatu proses yang dilakukan oleh pemerintah dalam mengelola dan menjalankan tugasnya sebagai pelayan publik dengan memperhatikan norma serta peraturan yang mengikat. Sehubungan dengan hal tersebut, manajemen publik merupakan salah satu aspek dari adanya proses *Responsive Governance* yang membutuhkan manajemen yang baik dalam mengelola dan menjawab keperluan masyarakat secara responsif dan transparan agar membangun *public trust* yang kuat.

1.6.6 *Responsive Governance*

Aspek kunci dari tata kelola yang responsif adalah agar pemerintah mengakui bahwa salah satu sumber meningkatnya permintaan publik adalah pendekatan berbasis hak untuk pembangunan. Di antara pesan-pesan utama yang muncul dari konsultasi yang dilakukan tentang pemerintahan, di bawah naungan Kelompok Pembangunan Perserikatan Bangsa-Bangsa (UNDG) adalah gagasan bahwa standar dan prinsip hak asasi manusia internasional harus mendukung pembangunan, bahwa sistem pemerintahan yang responsif gender dan berbasis hak adalah penting untuk menerapkan tujuan kesetaraan, bahwa akses terhadap keadilan dan administrasi peradilan yang efektif antara lain adalah faktor pendukung pembangunan dan hak asasi manusia (United Nations, 2015).

Masyarakat lebih cenderung memiliki pandangan yang kuat tentang masalah lokal yang dapat mempengaruhi kehidupan mereka sehari-hari daripada masalah nasional, lebih mudah bagi mereka untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan di tingkat pemerintah daerah. Institusi informal, terutama yang muncul dari budaya dan tradisi atau yang digunakan sebagai mekanisme kontrol sosial, juga akan lebih dirasakan oleh individu, terutama ketika melangkah keluar dari norma sosial yang diterima dapat berakibat pada mereka secara pribadi atau pada keluarga mereka. Karena relevansi yang tinggi ini, masalah konteks dan konsistensi antara institusi nasional dan lokal, formal dan informal menjadi lebih penting. Di mana prioritas nasional dan lokal secara langsung bertentangan.

Menurut Dwiyanto (2017), responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Zeithaml, dkk. (dalam Hardiyansyah, 2011: 47) menyatakan bahwa responsivitas adalah kemauan untuk membantu konsumen dan bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan. Dwiyanto (2017) menambahkan bahwa responsivitas dapat digunakan sebagai ukuran kinerja organisasi publik karena secara langsung mencerminkan kemampuan organisasi publik dalam mencapai misi dan tujuannya, khususnya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Tata kelola yang responsif mengharuskan semua aktor, yang dipimpin oleh pemerintah, peka terhadap pendekatan pembangunan berbasis hak ketika kebutuhan warga sangat beragam. Responsif terhadap permintaan publik yang meningkat akan layanan dan bagaimana layanan tersebut diberikan mengharuskan pemerintah, dengan mitranya, untuk mempertimbangkan kesetaraan dan pemerataan dalam penyediaan barang dan jasa serta akses ke sana. Daya tanggap terkait dengan kepercayaan pada pemerintah, yang pada gilirannya penting untuk mendorong kerja sama dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan. Oleh karena itu ada hubungan timbal balik antara kepercayaan publik pada pemerintah dan organisasi terkait, dan tata kelola yang responsif.

1.6.6.1 Kunci Utama Komponen *Responsive Governance*

Perkembangan konektivitas digital, peningkatan signifikan dalam teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang dipadukan dengan keterlibatan pemangku kepentingan yang terus meningkat merevolusi sistem tata kelola dan penyampaian layanan publik. Pemerintah dapat memberikan layanan berbasis web dan seluler selain cara tradisional, sehingga memperkenalkan pengiriman layanan multichannel. Potensi alat TIK yang sangat besar untuk efisiensi yang lebih besar, pengurangan biaya, kualitas layanan publik, kenyamanan, inovasi, dan pembelajaran sedang dieksplorasi oleh pemerintah di seluruh dunia. TIK menyediakan sarana untuk meningkatkan kualitas dan daya tanggap layanan publik, memperluas jangkauan dan

aksesibilitas layanan dan infrastruktur publik, dan memungkinkan warga untuk merasakan bentuk akses yang lebih cepat dan lebih transparan ke layanan pemerintah (United Nations, 2015).

Adanya teknologi informasi dan telekomunikasi juga membantu pemerintah untuk berbagi informasi dengan warga negara dan menjadi ukuran yang efektif untuk meningkatkan partisipasi elektronik mereka dalam pengambilan keputusan tentang kebijakan dan pilihan pemberian layanan. Dengan menggabungkan konsep administrasi publik tradisional dengan teknologi baru, pemerintah semakin mampu menjangkau warga negara dalam skala yang sebelumnya tak tertandingi. Pengiriman layanan multichannel dan e-partisipasi adalah bagian dari *e-government*. *E-government* dapat memberikan sejumlah manfaat jika pelaksanaannya dikoordinasikan, dikelola, dan didukung dengan baik.

Penilaian responsivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan beberapa indikator yang digunakan sebagai acuan. Menurut Ziethaml, dkk. (dalam Hardiyansyah, 2011: 46), dimensi responsivitas terdiri atas beberapa indikator, termasuk kecepatan, ketepatan, ketelitian, tepat waktu, dan penanganan semua keluhan oleh petugas. Di sisi lain, Dwiyanto (2017) merinci responsivitas pelayanan publik menjadi beberapa indikator, antara lain:

1. Kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat

Kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat merupakan salah satu elemen penting dalam *Responsive Governance*. Birokrasi harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan aspirasi masyarakat secara akurat dan tepat waktu.

2. Menyusun agenda dan prioritas pelayanan

Agenda dan prioritas pelayanan merupakan rencana tindakan yang diambil oleh birokrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Agenda dan prioritas pelayanan harus disusun secara realistis dan dapat dicapai.

3. Mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat

Program-program pelayanan merupakan upaya nyata birokrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Program-program pelayanan harus dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam mengembangkan program-program pelayanan, birokrasi harus bekerja sama dengan berbagai pihak, seperti masyarakat, pelaku usaha, dan organisasi non-pemerintah.

Bidang ke-12 Komite Ahli Administrasi Publik Perserikatan Bangsa-Bangsa membuat rekomendasi tentang tujuh kunci utama

sebagai komponen penting untuk meningkatkan tata kelola publik yang responsif dan akuntabel yang membantu pencapaian *SDGs*:

1) Akses ke informasi

Akses ke informasi publik sangat penting untuk tata kelola partisipatif dan merupakan langkah penting pertama dalam mendorong keterlibatan warga negara dalam proses pengambilan keputusan kebijakan publik;

2) Inovasi tata kelola agar tidak terjebak dalam rutinitas administrasi

Sistem ini memungkinkan organisasi publik untuk menstandarkan respons dan mencapai kesetaraan dalam komunikasi dan interaksi mereka dengan warga negara, sebanyak mereka memungkinkan penyesuaian dan proses yang fleksibel melalui pemanfaatan TIK;

3) Menggabungkan Pusat dan Daerah

Menggabungkan pusat dan lokal, menghindari pendekatan “satu ukuran cocok untuk semua” dan menggunakan indikator yang sesuai dengan perubahan kondisi sosial ekonomi suatu negara;

4) Kualitas, Relevansi dan Kedekatan Data Secara Lokal

Kualitas dan relevansi data yang dikumpulkan tentang indikator kinerja dapat memengaruhi efektivitas manajemen dan evaluasi kinerja organisasi dan sektor. Kualitas program dan layanan dapat ditingkatkan dengan konsistensi proses pengumpulan data yang dirancang dengan baik;

5) Keterlibatan horizontal dan top-down

Keterlibatan masyarakat mendorong kepercayaan lokal dengan memberikan umpan balik kepada pemerintah tentang implementasi kebijakan publik. Keterlibatan warga negara memiliki fungsi dan manfaat tambahan untuk pembangunan seperti memberikan suara warga negara dalam proses pengambilan keputusan yang memengaruhi kehidupan mereka;

6) Peran sistem politik

Sistem politik, sebagaimana digariskan dalam konstitusi nasional, memberikan kerangka partisipasi publik dan lembaga untuk melaksanakan hak-hak sipil dalam pembangunan suatu negara;

7) Praktik lokal yang berkembang

Hal ini dapat memperkuat pentingnya pengembangan sumber daya manusia, terutama untuk tantangan spesifik negara. Meningkatkan praktik-praktik lokal yang berhasil dapat membangun kapasitas dan berkontribusi pada penguatan tata kelola dan administrasi publik;

1.6.6.2 SPBE sebagai Alat Penunjang *Responsive Governance*

Gibson (2017) menyatakan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi telah menciptakan jaringan yang memenuhi kebutuhan informasi dengan cepat di semua lapisan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan teknologi semakin penting dan dianggap sebagai kebutuhan esensial bagi manusia, memungkinkan

akses yang mudah, cepat, ekonomis, dan akurat terhadap berbagai informasi.

Sahid (2016) berpendapat website merupakan situs web atau lokasi internet yang memiliki alamat tersendiri. Sejalan dengan pandangan Aprilia (2020), World Wide Web (website) adalah sistem yang memfasilitasi akses informasi. Dalam konteks pemerintahan, website memiliki peran penting dalam meningkatkan layanan elektronik (Eservice), yang bertujuan memudahkan akses masyarakat terhadap informasi layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan landasan hukum UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan kebijakan Pemerintah PANRB No. 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Sistem Informasi Pelayanan Publik, penyediaan informasi mengenai layanan publik bertujuan untuk memastikan aksesibilitas, kemudahan, dan kecepatan dalam mendapatkan informasi tentang layanan publik, serta untuk menjamin keakuratan informasi tersebut.

Dalam upaya menyediakan layanan publik yang responsif, Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang telah mengembangkan layanan elektronik, seperti situs web data.semarangkota.go.id. Situs web ini merupakan saluran informasi layanan publik yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dan

kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus keperluan administratif dan kebutuhan mereka.

1.6.7 Faktor Penentu Keberhasilan *Responsive Governanance*

Menurut Zeithaml dan rekan (dalam Rasdiana & Ramadani, 2021), responsivitas diidentifikasi sebagai salah satu aspek penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Dalam konteks *Responsive Governance*, ada beberapa faktor kunci yang menentukan keberhasilan, termasuk:

1. Kemampuan Merespon Masyarakat

Ketika berurusan dengan masyarakat, penting bagi petugas layanan untuk memiliki kepekaan terhadap variasi karakter yang dimiliki oleh individu-individu tersebut. Oleh karena itu, keterampilan komunikasi dan sikap yang sopan sangatlah penting;

2. Kecepatan Melayani

Efisiensi dalam pelayanan mencakup kesigapan dan kesungguhan petugas dalam merespons pertanyaan atau permintaan masyarakat dengan cepat dan efektif;

3. Ketepatan Melayani

Konsistensi dalam pelayanan melibatkan kesesuaian antara tindakan atau jawaban yang diberikan oleh petugas dengan harapan atau kebutuhan masyarakat. Hal ini mencakup keakuratan dalam pekerjaan maupun komunikasi;

4. Kecermatan Melayani

Keakuratan dalam pelayanan penting untuk menghindari kesalahan yang dapat merugikan masyarakat. Petugas harus teliti dalam menjalankan tugas mereka agar tidak terjadi kesalahan yang tidak diinginkan;

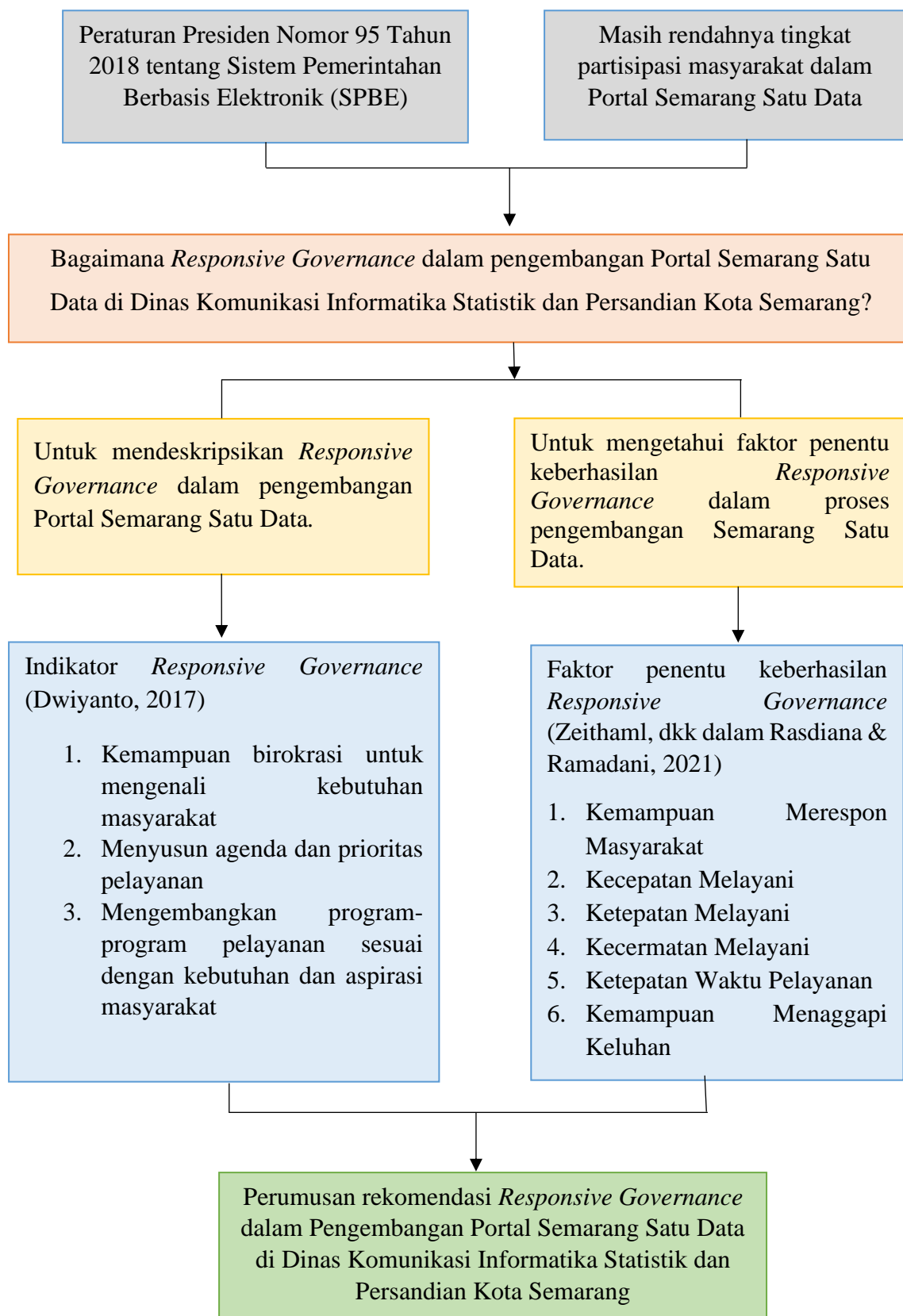
5. Ketepatan Waktu Pelayanan

Maksud dari pelayanan dengan waktu yang tepat yaitu petugas dalam melayani masyarakat diharapkan pelaksanaan pelayanannya dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;

6. Kemampuan Menanggapi Keluhan

Kepala pelayanan publik harus memiliki kewajiban untuk menanggapi setiap laporan, pengaduan, atau keluhan dari masyarakat mengenai ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan. Ini bertujuan untuk memastikan bahwa masalah yang timbul dapat diselesaikan dengan baik dan masyarakat merasa didengar dan dihargai.

1.7 Kerangka Pemikiran



1.8 Operasionalisasi Konsep

1.8.1 *Responsive Governance*

Responsive governance dalam pengembangan Portal Semarang Satu Data berkaitan dengan kemampuan birokrasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, merumuskan agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dari beberapa indikator tadi dapat disimpulkan bahwa Portal Semarang Satu Data merupakan salah satu upaya dalam melaksanakan *Responsive Governance* dengan memanfaatkan perkembangan teknologi melalui website. Namun, perlu diidentifikasi lagi apakah adanya Portal Semarang Satu Data sudah menjawab dari tuntutan pemerintahan yang responsif dalam hal pengelolaan data di tingkat Kota Semarang mengingat masih ditemukan permasalahan seperti belum adanya fitur dua arah serta akses kepada masyarakat terhadap partisipasi permintaan informasi dan aspirasi. Penulis melihat *Responsive Governance* yang ada dalam pengembangan Portal Semarang Satu Data oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang merupakan cara tersendiri oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang dalam merespon permintaan data baik itu sektoral maupun non sektoral yang diwadahi melalui website dengan melibatkan banyak OPD didalamnya sehingga data yang disajikan bervariasi dan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat secara umum.

Tabel 1.5
Fokus Penelitian

Fokus	Gejala	Sub Gejala
<i>Responsive Governance</i> dalam Pengembangan Portal Semarang Satu Data	Kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat	Langkah penting pertama dalam mendorong keterlibatan masyarakat
		Akses masyarakat terhadap sistem dalam meminta informasi dan menyampaikan aspirasi
	Menyusun agenda dan prioritas pelayanan	Kebutuhan dan aspirasi masyarakat
		Ketersediaan sumber daya
	Mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat	Konsistensi proses pengumpulan data yang dirancang dengan baik
		Pembaruan data sesuai waktu yang ada

1.8.2 Faktor Penentu Keberhasilan *Responsive Governanance*

Terdapat beberapa indikator dari adanya keberhasilan tata kelola pemerintahan yang responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu pelayanan, dan kemampuan menanggapi keluhan. Dalam pengembangan Portal Semarang Satu Data tentunya perlu dianalisis apakah dampak yang diberikan Portal

Semarang Satu Data sudah berhasil dalam menerapkan *Responsive Governance* bagi masyarakat secara luas. Dengan adanya beberapa indikator tadi dapat penulis jadikan acuan untuk mengamati terkait keberjalanan *Responsive Governance* dalam pengembangan Porta Semarang Satu Data di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang.

Tabel 1.6
Fokus Penelitian

Fokus	Gejala	Sub Gejala
Faktor Penentu Keberhasilan <i>Responsive Governance</i> dalam Pengembangan	Kemampuan Merespon Masyarakat	Sikap aparatur dalam melayani masyarakat
		Tindakan yang dilakukan aparatur dalam merespon kebutuhan masyarakat.
Portal Semarang Satu Data	Kecepatan Melayani	Kesigapan dan ketulusan aparatur dalam menjawab pertanyaan atau permintaan dari masyarakat.
		Pembaruan pelayanan terkait data yang disajikan secara berkala.
	Ketepatan Melayani	Pelayanan yang diberikan oleh aparatur harus sesuai dengan keinginan masyarakat

Fokus	Gejala	Sub Gejala
		Respon masyarakat terhadap ketepatan melayani
	Kecermatan Melayani	Petugas selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam melakukan penyampaian pelayanan
		Sosialiasi yang sudah dilakukan aparaturnya dalam pelayanannya.
	Ketepatan Waktu Pelayanan	Dapat menyelesaikan tugasnya dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
		Melaporkan progress sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan secara transparan
	Kemampuan Menanggapi Keluhan	Setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib dalam menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan
		Respon aparaturnya dalam menyajikan pelayanan sesuai dengan keluhan

1.8 Argumen Penelitian

Responsive Governance dalam Pengembangan Portal Semarang Satu Data memiliki relevansi yang krusial dalam konteks pemerintahan modern yang semakin dihadapkan pada tuntutan transparansi, partisipasi publik, dan efisiensi dalam pengelolaan data. Dalam konteks Kota Semarang, di mana portal tersebut

diusung sebagai inisiatif untuk menyediakan akses terbuka terhadap data pemerintah, responsivitas pemerintah menjadi krusial. Penelitian ini akan memperkuat pemahaman kita tentang bagaimana pemerintah kota Semarang menerapkan prinsip-prinsip *Responsive Governance* untuk memastikan portal tersebut tidak hanya memenuhi kebutuhan informasi masyarakat, tetapi juga merespons dengan cepat dan efektif terhadap umpan balik serta kebutuhan yang muncul dari penggunaan portal tersebut. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan wawasan tentang implementasi konsep *Responsive Governance* dalam konteks lokal, tetapi juga memberikan pandangan yang berharga bagi pengembangan portal data serupa di wilayah lain dengan menunjukkan faktor penentu keberhasilan *Responsive Governance*.

1.9 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Penelitian kualitatif melibatkan pemahaman terhadap fenomena melalui pengumpulan data yang terdiri dari kata-kata, gambar, atau objek, serta analisis data yang dilakukan dalam bentuk narasi atau tematik (Creswell & Poth, 2018). Dalam konteks ini, penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif deskriptif dengan menggunakan metode studi kasus. Variabel yang terkait dengan masalah penelitian ini akan dijelaskan secara detail oleh peneliti. Metode studi kasus memungkinkan peneliti untuk menyelidiki sistem yang terikat dari waktu ke waktu melalui pengumpulan data yang mendalam. Secara esensial, penelitian ini bertujuan untuk menggali fenomena tertentu secara mendalam dalam konteks waktu

tertentu, termasuk analisis mendetail terhadap program yang sedang dijalankan.

Pendekatan kualitatif deskriptif dengan menggunakan studi kasus sesuai dengan penelitian ini karena keduanya berfokus pada deskripsi dan pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena. Fenomena yang menjadi fokus penelitian adalah pengembangan Portal Semarang Satu Data sebagai bagian dari implementasi *Responsive Governance* di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang.

1.10.2 Lokus dan Fokus Penelitian

Lokus penelitian mengacu pada lokasi di mana sebuah penelitian dilakukan. Ini bisa mencakup tempat geografis seperti sebuah kota, negara, atau wilayah, atau bisa merujuk pada lingkungan institusional atau organisasional yang lebih kecil, seperti sekolah, perusahaan, atau kelompok tertentu (Creswell & Creswell, 2017). Lokus penelitian dalam konteks ini adalah Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada keyakinan penulis bahwa Dinas tersebut memiliki peran signifikan dalam implementasi pelayanan publik berbasis online yang mendukung konsep *Responsive Governance*. Terlebih lagi, dalam era Revolusi Industri 4.0, Dinas tersebut, sebagai pusat pelayanan teknologi dan statistik di tingkat kota, memainkan peran penting dalam menyediakan layanan berbasis teknologi untuk meningkatkan efisiensi, fleksibilitas kerja, keterjangkauan, dan kenyamanan bagi masyarakat.

Menetapkan fokus penelitian memiliki manfaat penting dalam membatasi ruang lingkup objek penelitian dan mencegah peneliti dari kelebihan data. Selain itu, penentuan fokus penelitian juga membantu dalam mengarahkan upaya untuk mendapatkan informasi yang baru dan relevan dari situasi ekonomi dan sosial yang diteliti. Hal ini bertujuan untuk menyempitkan studi kualitatif dan memastikan bahwa hanya data yang relevan yang akan dipertimbangkan. Pendekatan pembatasan dalam penelitian kualitatif didasarkan pada tingkat signifikansi, urgensi, dan keandalan masalah yang akan diselesaikan (Sugiyono, 2017;207). Penelitian ini difokuskan meliputi:

1. Bagaimana *Responsive Governance* dalam pengembangan Portal Semarang Satu Data yang ada di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang.
2. Apa saja faktor penentu keberhasilan *Responsive Governance* dalam proses pengembangan Portal Semarang Satu Data yang ada di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang.

1.10.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merujuk pada individu, kelompok, atau fenomena yang menjadi fokus dari investigasi. Pemilihan subjek penelitian yang tepat penting untuk memastikan relevansi dan validitas temuan penelitian (Cohen, Manion, Morrison, 2018). Dalam penelitian kualitatif, informan merupakan individu yang dianggap penting sebagai sumber data yang dapat

memberikan wawasan tentang masalah yang diteliti. Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, dimana informan dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu. Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan mempertimbangkan karakteristik khusus dari informan yang dianggap paling berpengetahuan dan berpengalaman terkait dengan tujuan penelitian. Dalam konteks penelitian ini, peneliti akan mengidentifikasi pihak-pihak yang memiliki pemahaman dan pengalaman langsung terkait pelaksanaan *responsive governance* dalam pengembangan Portal Semarang Satu Data di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang.

Sumber data dalam penelitian kualitatif dapat berupa individu, aktivitas, dan/atau dokumen. Subjek penelitian diperlukan sebagai penyedia informasi atau data yang menjadi fokus penelitian. Dalam konteks ini, subjek penelitian adalah:

1. Koordinator Bidang Statistik Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang
2. Subbagian Perencanaan dan Evaluasi Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang

3. Kepala Bidang Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang
4. Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah
5. Masyarakat Pengguna Portal Semarang Satu Data

1.10.4 Jenis dan Sumber Data

Sumber data merujuk pada semua materi yang digunakan dalam penelitian. Ini bisa berupa data primer yang diperoleh secara langsung dari lapangan atau data sekunder yang diambil dari berbagai sumber seperti literatur, arsip, atau data statistik (Bungin, 2008). Memahami sumber data sangat penting dalam penelitian karena ini menjadi fondasi analisis. Dua jenis sumber data yang umum digunakan dalam penelitian kualitatif adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari lapangan dengan melakukan observasi, wawancara, kuesioner, atau eksperimen (Sugiyono, 2016). Dalam hal ini yang menjadi sumber data primer ialah hasil wawancara dengan Koordinator Bidang Statistik Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang, Subbagian Perencanaan dan Evaluasi Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang, Kepala Bidang Perencanaan, Pengendalian dan

Evaluasi Pembangunan Daerah Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Semarang, Komisi Informasi Provinsi Jawa Tengah, dan Masyarakat Pengguna Portal Semarang Satu Data

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang telah terkumpul sebelumnya dan dikumpulkan oleh pihak lain untuk tujuan lain, kemudian dimanfaatkan kembali oleh peneliti dalam penelitiannya (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini, data sekunder berupa dokumentasi yang diperoleh dari Pemerintah Kota Semarang dan Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Semarang.

1.10.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merujuk pada langkah-langkah konkret yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan. Teknik-teknik tersebut beragam, mulai dari observasi, wawancara, kuesioner, studi dokumentasi, hingga eksperimen, bergantung pada tujuan penelitian dan jenis data yang dibutuhkan (Moleong, 2017). Data diperoleh melalui penerapan metode pengumpulan data yang nantinya akan diolah dan dianalisis dengan metode tertentu. Beberapa metode pengumpulan data yang umum digunakan dalam penelitian meliputi:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengamati langsung objek yang diteliti dalam situasi alamiah (Sugiyono, 2017). Penulis menerapkan metode observasi non-partisipan, di mana penulis bertindak sebagai pengamat independen yang hanya mengamati objek penelitian tanpa terlibat langsung. Observasi dilakukan terhadap responsive governna. Alat bantu yang digunakan meliputi kamera, perekam video, panduan observasi, dan buku catatan lapangan untuk mencatat semua informasi yang relevan. Tujuan observasi adalah untuk memeriksa implementasi Portal Semarang Satu Data sebagai bagian dari responsif governance di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang.

2. Wawancara

Penulis menggunakan teknik wawancara dengan gaya bahasa santai namun sopan untuk mendapatkan data yang mendalam dari informan kunci, dengan memanfaatkan wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Alat bantu yang digunakan termasuk pedoman wawancara, recorder, kamera, dan buku catatan lapangan. Pedoman wawancara digunakan untuk memeriksa dan menganalisis jawaban informan demi menjaga kevalidan data. Wawancara dilakukan secara langsung

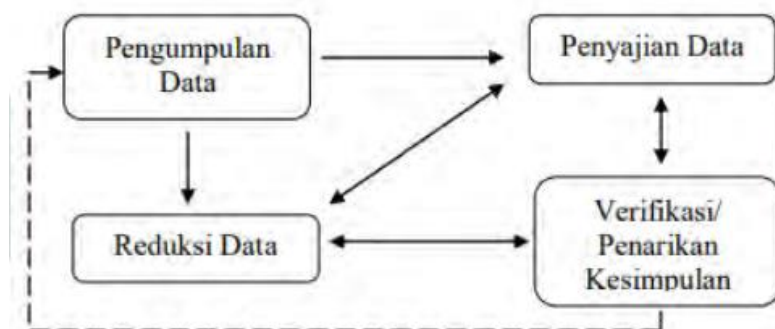
dengan informan terpilih yang memiliki pengetahuan mendalam tentang pelayanan publik berbasis online di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang.

3. Dokumentasi

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan benda-benda tertulis seperti buku-buku, catatan-catatan, perundang-undangan serta foto-foto yang ditemukan di lapangan.

1.10.6 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data adalah proses yang sistematis dan logis untuk mengubah data mentah menjadi informasi yang berguna, sedangkan interpretasi data adalah upaya untuk memberikan makna pada hasil analisis tersebut (Moleong, 2017). Menurut (Miles & Huberman, 1992), analisis data dibagi menjadi beberapa tahapan berikut :



Gambar 1.5
Komponen Analisis Data Interaktif
 Sumber : (Moleong, 2017)

1. Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.
2. Data direduksi dengan mengelompokkan, menghapus yang tidak perlu, dan menganalisis yang digunakan untuk memudahkan pengumpulan data selanjutnya.
3. Data disajikan dalam bentuk narasi untuk memahami keadaan yang terjadi dan membuat rencana kerja.
4. Penulis menarik kesimpulan dari data yang direpresentasikan untuk mencapai kesimpulan yang kredibel dengan dukungan bukti yang valid.

1.10.7 Kualitas Data atau Validitas Data

Dalam penelitian ini, penulis menerapkan teknik triangulasi untuk memastikan keabsahan data. Triangulasi adalah pendekatan yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber di luar data yang telah dikumpulkan (Sugiyono, 2017). Penulis menggunakan dua jenis triangulasi, yaitu triangulasi sumber data dan triangulasi metode. Triangulasi sumber data memungkinkan penulis untuk memverifikasi data yang diperoleh dari berbagai sumber yang berbeda. Di samping itu, triangulasi metode dilakukan dengan memanfaatkan berbagai metode seperti wawancara, observasi, dan survei untuk memastikan kebenaran informasi. Penulis juga melibatkan informan yang berbeda untuk memverifikasi keabsahan data yang diperoleh.