

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Masyarakat sebagai makhluk sosial memiliki kebutuhan bervariasi yang tentunya membutuhkan bantuan baik dari masyarakat lainnya maupun pemerintah dalam memenuhi kebutuhan yang beragam tersebut. Kesejahteraan masyarakat dalam suatu negara sangat berkaitan erat dengan bagaimana sebuah pemerintahan dapat menciptakan kesejahteraan bagi masyarakatnya, salah satunya melalui pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah bagi masyarakat. Berbicara mengenai pelayanan memiliki hubungan yang erat dalam mendapatkan sebuah kepuasan dari masyarakat untuk menghasilkan predikat yang baik bagi sebuah pemberi pelayanan. Keterkaitan pelayanan ini dengan masyarakat adalah bagaimana pemerintah dalam memberikan sebuah bantuan atau strategi dalam memberikan solusi terhadap kebutuhan masyarakat sehingga berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik yang baik dan maksimal. Pelayanan publik adalah segala bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warganya di berbagai sektor kehidupan. Dalam hal ini memerlukan kerjasama yang baik di setiap sektor untuk memastikan terjadinya sinkronisasi yang optimal, sehingga layanan yang diberikan dapat maksimal, efektif, dan efisien.

Seperti yang dijelaskan oleh Alamsyah yang dikutip oleh Dharmanu (2017) Pelayanan publik mencakup kegiatan layanan yang dilakukan oleh pemerintah, organisasi, individu, serta entitas yang lain guna pemenuhan serta merespons kebutuhan individu, organisasi, kelompok yang memengaruhi kepentingan masyarakat secara umum. Dari penjelasan tersebut, dapat dipahami pelayanan publik merupakan upaya layanan yang dilakukan oleh pemerintah dalam menanggapi tuntutan dari berbagai pihak yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat.

Kemajuan di era digitalisasi saat ini yang semakin maju mendorong masyarakat untuk memiliki serta mendapatkan layanan publik yang lebih baik, cepat serta tepat, hal ini menjadi salah satu pendorong untuk pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik guna memperbaharui serta melaksanakan banyak inovasi agar pelayanan publik menjadi lebih efektif serta efisien sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat.

Garvin & Bosso (2008) dalam Hardiyansyah (2011:39) berpendapat bahwa dimensi kategori kualitas pelayanan publik berfungsi dengan baik dilihat dari beberapa dimensi, salah satunya adalah dimensi *serviceability* yang berarti kecepatan, kesopanan, kompetensi dan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Sementara itu, dalam SK Menteri PAN No 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai standar pelayanan publik dinilai dari adanya dasar hukum yang mendasari pelaksanaan pelayanan publik sebagai aturan dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan adanya sarana penanganan pengaduan sebagai

media untuk masyarakat memberi keluhan, masukan dan aduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam pasal 36 ayat (1) bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dan mampu dalam pengelolaan pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Pengaduan dari masyarakat bertujuan untuk membantu pemerintah dalam mengevaluasi keberhasilan dan kekurangan yang secara nyata dapat dinilai oleh pemerintah terhadap program kerja maupun kebijakan yang ditetapkan pemerintah. Pemerintah memanfaatkan perkembangan teknologi untuk meluncurkan sebuah kanal pengaduan online yang memudahkan masyarakat untuk mengirimkan keluhan, saran dan aduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan kutipan dari laman resmi Lembaga Ketahanan Republik Indonesia <https://www.lemhannas.go.id/> sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada tanggal 27 Oktober 2023 SP4N-LAPOR (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat) ditetapkan sebagai aplikasi umum bidang pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Mengacu pada laman resmi Lembaga Administrasi Negara (LAN) Republik Indonesia <https://lan.go.id/>, penyelenggaraan pelayanan Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat merupakan sarana aspirasi dan pengaduan yang mengintegrasikan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik dalam satu pintu yang terhubung dengan

35 Kementerian, 100 Lembaga, 34 Pemerintah Provinsi, 94 Pemerintah Kota, dan 391 Pemerintah Kabupaten di Indonesia.

Berdasarkan penelitian Kadarisman (2020) yang dikutip Silvia et al. (2023) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) pada Kota Bandung sebagai aplikasi dalam menjalankan fungsinya melibatkan peran partisipasi masyarakat yang memiliki komunikasi dua arah di dalamnya. Aplikasi Layanan Aspirasi Masyarakat ini secara tidak langsung masyarakat dapat berkomunikasi secara interaktif dengan pemerintah terkait sebuah aduan yang dikirimkan. Pemerintah mempunyai tugas maupun tanggung jawab memberi respon pada masyarakatnya terkait aduan dengan dikirimkan melalui daring. Dalam penelitiannya LAPOR sebagai sebuah media pengaduan masyarakat di Kota Bandung membantu masyarakat untuk dapat mengirimkan laporan terkait komplain masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Namun, adanya media pengaduan masyarakat tidak diketahui oleh sebagian besar masyarakat Kota Bandung dan strategi yang dapat dilakukan guna mengawasi dan mengontrol pelayanan aduan masyarakat adalah melalui adanya manajemen komplain.

Pemerintah Kota Semarang memiliki kanal pengaduan online yang terintegrasi dengan LAPOR dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik lewat sarana pengaduan masyarakat yakni melalui kanal "Sapa Mbak Ita". Dikutip dari laman resmi <https://www.detik.com/> Kanal pengaduan "Sapa Mbak Ita" diluncurkan pada 22 Desember 2022 di Kota Semarang di bawah masa kepemimpinan Hevearita G. Rahayu, yang sebelumnya disebut dengan "Lapor Hendi" pada masa kepemimpinan Hendrar Prihadi selaku Mantan Walikota

Semarang. Keduanya adalah kanal yang ditujukan guna memberikan kemudahan masyarakatnya pada pengiriman aduan mengenai penyelenggaraan layanan publik.

Kanal "Sapa Mbak Ita" tersambung dengan seluruh Kecamatan di Kota Semarang untuk mengawasi dan mengontrol keputusan dan kinerja seluruh kecamatan dan kelurahan dalam menyikapi dan merespon terkait aduan yang dikirimkan oleh masyarakat. Perkembangan sistem informasi yang berkolaborasi dengan pengelolaan pengaduan oleh pemerintah akan berdampak pada adanya perubahan peran dan pengambilan keputusan oleh para aktor dalam penyelenggara pelayanan untuk dapat memberikan dan menyebarkan informasi yang akurat, terkini dan cepat.

Kanal pengaduan online memiliki tujuan untuk dapat meningkatkan efisiensi masyarakat dalam mengirimkan aduan yang dirasakan oleh masyarakat ketika memperoleh layanan yang tidak selaras pada ekspektasi dan peraturan. Adanya kanal pengaduan online memudahkan masyarakat tanpa adanya batasan waktu dan ruang untuk mengirimkan aduan.

Adanya peningkatan kualitas penyelesaian aduan yang dikirimkan masyarakat tentunya akan meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintah Kota Semarang yang akan mewujudkan sebuah kota dengan berprinsip pada *Good Governance*. Berdasarkan pada penelitian terdahulu oleh Ramadhan & Priyadi (2020) menyatakan bahwa kanal pengaduan online Kota Semarang telah mampu menyelesaikan laporan aduan dari masyarakat dengan presentase 95,37 persen. Angka yang relatif tinggi dapat dilihat dari kanal resmi

<https://ppid.semarangkota.go.id/> yang memaparkan data terkait adanya peningkatan penyelesaian kasus yang diterima oleh Pemerintah Kota Semarang pada berbagai aduan. Namun, dalam penelitian terdahulu Ramadhan & Priyadi (2020) menyebutkan bahwa masih dibutuhkannya sosialisasi kepada masyarakat mengenai pengenalan adanya kanal pengaduan "Sapa Mbak Ita" di Kota Semarang.

Dalam kutipan laman resmi Kementerian PAN RB dalam pelaksanaannya kanal pengaduan online "Lapor Hendi" menyumbang penghargaan bergensi bagi Kota Semarang, yaitu Penghargaan yang diterima oleh Pemerintah Kota Semarang termasuk Kementerian PANRB TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik, Indonesia's Attractiveness Index Award 2015 sebagai Kota terbaik, penghargaan dari Koran Sindo untuk Kepala Daerah Inovatif, iNewsmaker Award 2016 untuk Walikota yang mendukung pengembangan infrastruktur demi kesejahteraan rakyat, dan penghargaan terbaru dari Pemerintah Kota Semarang dalam acara Digital Innovation Award (DIA) 2022 di kategori Inovasi Layanan Publik Digital. Pelayanan publik pada Kota Semarang yang berkolaborasi dengan sistem informasi tentunya memberikan dampak yang baik bagi masyarakat Kota Semarang.

Dalam prosesnya, aduan yang dikirimkan oleh masyarakat melalui kanal pengaduan online "Sapa Mbak Ita" diproses oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Semarang. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Semarang dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya terdapat kewajiban terkait pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang komunikasi dan informatika serta memberikan fasilitas dan pemeliharaan terhadap kanal pengaduan online "Sapa Mbak Ita".

Kanal pengaduan online "Sapa Mbak Ita" umumnya bisa diakses secara mudah dari masyarakatnya pada laman lapor.go.id dan masyarakat juga dapat mengirimkan aduan twitter dengan menambahi tagar #SapaMbakIta kemudian mention @sapambakita. Aduan juga dapat dilaporkan lewat WhatsApp Layanan Aduan dengan nomor 0812-1500-512 dan serta aplikasi "Sapa Mbak Ita" saat ini hanya dapat diunduh dalam Playstore. Dalam pelaksanaannya kanal pengaduan "Sapa Mbak Ita" tersambung dengan seluruh perangkat pemerintah daerah dan instansi yang terkait dengan tujuan untuk memudahkan seluruh Pemda maupun instansi terkaitnya guna menindaklanjuti aduan dari masyarakat memakai kanal "Sapa Mbak Ita".

Menyiasati adanya pola perbandingan politik, dimana cikal bakal sebelum adanya layanan pengaduan publik Sapa Mbak Ita telah ada kanal pengaduan pelayanan pelaporan publik yang digagas oleh walikota sebelumnya yakni kanal Lapor Hendi. Sebagaimana perbandingan politik (*Comparative Politics*) banyak didefinisikan, dimana secara singkat banyak penafsiran secara tak utuh oleh beberapa ahli dan lebih mengerucut pada penjelasan yang belum optimal, sebagaimana contoh perbandingan politik dulu hingga kini.

Secara sederhana, perbandingan berasal dari kata banding yang berarti timbang, yaitu proses untuk menilai nilai atau bobot dari satu atau beberapa obyek. Dalam konteks ini, perbandingan bisa dianggap sama dengan pertimbangan, yang merupakan kegiatan untuk menilai bobot dari satu atau beberapa obyek dengan membandingkannya dengan alat pembanding yang relevan. Dengan demikian, perbandingan dapat dijelaskan sebagai proses untuk menyejajarkan satu atau

beberapa obyek dengan alat pembandingnya. Dari perbandingan ini, ditemukan persamaan dan perbedaan antara obyek tersebut dengan alat pembandingnya atau satu sama lain.

Studi perbandingan politik sering kali menimbulkan kebingungan, tidak hanya di kalangan mahasiswa tetapi juga di kalangan akademisi. Ilmu politik dan ilmu perbandingan politik memiliki keterkaitan dalam teori dan metodenya. Teori adalah kumpulan generalisasi yang disusun secara sistematis, sedangkan metode merujuk pada prosedur atau proses yang menggunakan teknik-teknik dan alat tertentu untuk menganalisis, menguji, dan mengevaluasi teori. Istilah perbandingan politik juga didefinisikan sebagai usaha untuk membandingkan berbagai aktivitas politik, baik yang terkait dengan pemerintahan maupun yang tidak terkait. Karenanya, para ahli perbandingan politik cenderung menganggap perbandingan politik sebagai studi tentang segala hal yang berhubungan dengan politik. Definisi perbandingan politik yang lebih fleksibel dapat menghilangkan batasan dalam menentukan objek studi yang relevan.

Selain itu dijelaskan Chilcote (2016) bahwa teori maupun metodenya banyak bersumber dari pemikiran para filsuf politik “klasik” seperti Aristoteles dan Plato, Machiavelli dan Montesquieu, serta Hegel, Mark dan Mill. Perbandingan politik juga banyak bersumber dari pemikiran para tokoh di awal abad 20 seperti Woodrow Wilson, James Bryce dan Carl Friedrich, yang telaahannya mengarah ke studi formal tentang pemerintahan dan negara. Selain itu Perbandingan politik berusaha untuk menganalisis dan membandingkan perbedaan sistem politik yang bekerja di bawah masyarakat yang berbeda. Oleh karena itu, perbandingan politik

menganalisis keterkaitan tiga unsur penting, yakni pada Aktivitas politik, Proses politik dan Kekuatan politik. Aktivitas politik berkaitan dengan aktivitas yang terlibat dalam resolusi konflik atau konflik perebutan kekuasaan. Dasar dari resolusi konflik adalah alokasi otoritatif dari nilai-nilai; karenanya, ini melibatkan analisis proses di mana nilai-nilai otoritatif dibuat dan diimplementasikan. Oleh karena itu perbandingan antara kedua kanal pengaduan online tersebut dapat muncul dengan adanya perbedaan dan persamaan di antara keduanya.

Menjadi sebuah bentuk pertanyaan ketika menjelaskan mengenai perbandingan di antara kedua kanal pengaduan pelayanan publik di Kota Semarang sebelum dan sesudah pergantian tampuk kepemimpinan, mengingat keduanya dalam segi platform yang ada memiliki kesamaan pada isi dan bagaimana proses dan cara bentuk pelaporan yang bisa dikatakan seragam atau bisa dibilang sama sehingga menjadikan keduanya memiliki perbedaan yang tidak terlalu signifikan. Keterbatasan sumber daya yang ada menjadikan peneliti melihat perbedaan yang ada hanya berdasarkan pada optimalisasi dan penambahan cakupan wilayah yang ada sebelumnya. Kanal aduan “Sapa Mbak Ita” hadir sebagai bentuk lanjutan dari lapor layanan untuk melakukan pembaharuan pelayanan dari yang ada sebelumnya. Terdapat inovasi pembaharuan mengenai Sapa Mbak Ita yakni dalam bentuk cara pengaduan yang semakin terdigitalisasi.

Data aduan masuk ketika memasuki tahun pertama keberjalanan antara kedua kanal aduan tersebut yang dimana dalam kanal aduan Lapor Hendi sendiri menjadikan aduan, aspirasi, dan usulan dari masyarakat menjadi bahan

pertimbangan pimpinan daerah dalam memutuskan dan menetapkan keberlanjutan kebijakan selanjutnya.

Tabel 1. 1

Rekapitulasi sumber input, Data Lapor Hendi Tahun 2018

NO	SUMBER	2018
1	SMS	2875
2	Media Sosial	0
3	Twitter #LaporHendi	459
4	Surat Kabar	141
5	Web	583
6	LAPORGUB	0
7	Android	135
8	Whatsapp	19
9	Pos Surat	0
10	Email Instansi	25
11	Tatap Muka	58
12	Telegram	0
13	Facebook	52
14	Mobile App LAPORHENDI	0
15	WEBSITE Instansi	58
16	SMS Pimpinan	1
17	Telepon	27
18	Call Center	31
19	Email	3
TOTAL		4467

Sumber : DISKOMINFO Kota Semarang (2018)

Adanya laporan segera ditindaklanjuti dan dilakukan pengelolaan dari Organisasi Perangkat Daerah Terkait (OPD). Sejak tahun 2018 ada 6 OPD melalui pencapaian pelaporan paling tinggi yaitu Dinas Pekerjaan Umum, Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas Perhubungan, PDAM Tirta Moedal, Dinas Perumahan dan

Kawasan Permukiman, serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun data laporan paling tinggi di periode 2018.

Tabel 1. 2

Rekapitulasi 6 unit OPD dengan laporan yang memiliki topik berulang-ulang Data Lapor Hendi

NO	UNIT KERJA / OPD	2018
1	DINAS PERHUBUNGAN	719
2	PDAM TIRTA MOEDAL	658
3	DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN PERMUKIMAN	320
4	DINAS PEKERJAAN UMUM	431
5	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	345
6	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA	221

Sumber : DISKOMINFO Kota Semarang (2018)

Selanjutnya mengenai kanal aduan Sapa Mbak Ita sendiri ditahun pertamanya mengalami sedikit adaptasi dan penyesuaian dikarenakan perubahan nama dan penggantian cara lapor di beberapa platform yang dimana dalam cara bentuk pelaporan yang sebelumnya dengan nama lapor Hendi kini mengalami perubahan branding penamaan menjadi Sapa Mbak Ita, akan tetapi tidak menyurutkan antusiasme pelaporan masyarakat yang dalam perkembangan zaman saat ini yang sudah dengan mudah dalam penggunaan media sosial secara masif. Dalam data laporan yang didapati peneliti ditahun pertamanya sebagaimana berikut:

Tabel 1. 3
Laporan masuk Sapa Mbak Ita tahun 2023

NO	SUMBER	
1	Website	667
2	Android LAPOR!	31
3	SMS	8
4	Datang Langsung	0
5	Instagram	159
6	WhatsApp	3068
7	Twitter	169
8	Mobile App SAPA MBAK ITA	956
9	LAPORGUB	1071
TOTAL JUMLAH INPUTAN		6129

Sumber : DISKOMINFO Kota Semarang (2023)

Laporan yang telah di disposisi pada OPD guna ditindaklanjuti memakai format maupun data laporan secara jelas periode 2023 sejumlah **6129** laporan

Aspirasi / Saran : **12** laporan

Pengaduan : **6113** laporan

Permintaan Informasi : **4** laporan

Tabel 1. 4

Kategori laporan pengelolaan Data Laporan Sapa Mbak Ita

NO	KATEGORI LAPORAN TERKELOLA	JUMLAH
1	PENGADUAN	6113
2	PERMINTAAN INFORMASI	4
3	ASPIRASI	12
TOTAL JUMLAH LAPORAN		6129

Sumber : DISKOMINFO Kota Semarang (2023).

Selanjutnya mengenai rekapitulasi 5 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terbanyak dalam memperoleh laporan aduan di periode 2023

Tabel 1. 5

Rekapitulasi OPD dengan jumlah laporan terbanyak tahun 2023

NO	OPD	JUMLAH
1	Dinas Perhubungan	1234
2	Dinas Pekerjaan Umum	1103
3	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	751
4	Satpol PP	331
5	PDAM Tirta Moedal	310

Sumber : DISKOMINFO Kota Semarang (2023)

Sebagaimana dalam perbandingan kedua kanal aduan pelayanan publik antara Lapor Hendi dan Sapa Mbak Ita dimana dalam kurun waktu satu tahun pertamanya telah banyak menerima aduan baik mengenai aduan administrasi maupun bersifat teknis seperti perbaikan jalan, dan lain sebagainya. Oleh karenanya pergantian tampuk kepemimpinan tidak menghalangi adanya keberlanjutan

pengimplementasian *E-government* dalam hal ini kanal aduan pelayanan publik yang menjadi bentuk pelayanan publik secara digital dan dimanfaatkan secara umum oleh masyarakat Kota Semarang. Lantas menjadi sebuah pertanyaan mengapa ketika sebuah platform pengaduan online mengalami perubahan atau bisa dikata rebranding ketika berganti tampuk kepemimpinan dan apakah dalam keberlanjutan tersebut adanya perbedaan diantara keduanya. Pun halnya pada data aduan yang masuk ketika tahun pertama antara kedua kanal pengaduan online tersebut masih saling sama dan berimbang dalam hal ini jumlah laporan yang masuk ke dinas OPD terkait, hanya saja “Sapa Mbak Ita” yang launching dan hadir pada akhir tahun 2022 lalu disahkannya perwal pada awal tahun 2023 sudah semakin terdigitalisasi dalam hal pengaplikasian serta dalam bentuk platform pengaduan dan menambahkan tampilan yang lebih efektif & efisien pada tampilan website.

Dalam pelayanan publik, pentingnya kepuasan masyarakat sangat diperhatikan. Kepuasan masyarakat dianggap sebagai ukuran kualitas layanan yang diberikan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik. Ditinjau melalui pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat seringkali dijadikan sebagai indikator keberhasilan sebuah kinerja pemerintahan. "Sapa Mbak Ita" berperan sebagai media dimana masyarakat dapat menyampaikan pengaduan dan aspirasi langsung kepada Walikota Semarang. Kanal ini juga berfungsi sebagai saluran aduan yang menghubungkan aspirasi warga dengan Pemerintah Kota. Melalui website ini, warga Kota Semarang dapat menyalurkan aspirasi mereka melalui berbagai saluran yang tersedia. Masyarakat juga dapat berpartisipasi dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan, serta berkomunikasi langsung dengan berbagai seluruh elemen di

Pemkot Semarang. Program "Sapa Mbak Ita" ini dikembangkan sesuai prinsip *e-government* nasional guna merancang sistem informasi berbasis komputer (Sudrajat, 2018).

Berdasarkan Peraturan Walikota No. 5 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Tentang Pelayanan Publik, memberikan dasar hukum kepada kanal aduan Sapa Mbak Ita untuk menangani pengaduan masyarakat yakni mengenai pelayanan publik. Masyarakat Kota Semarang dapat memanfaatkan layanan pengaduan "Sapa Mbak Ita" melalui beberapa platform digital seperti SMS dengan mengetik Sapa Mbak Ita (spasi) aduan kirim ke 1708, whatsapp, Twitter dengan tagar #yuksapambakita, website sapambakita.lapor.go.id, dan Aplikasi "Sapa Mbak Ita". Namun, masih banyak keluhan yang tidak disampaikan kepada pihak berwenang, melainkan menggunakan media non-resmi yang tidak terkait dengan Pemerintah kota Semarang. Situasi ini merupakan tantangan dalam upaya meningkatkan mutu layanan dari "Sapa Mbak Ita".

Mengacu pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muzaki (2017) yang meneliti mengenai pengelolaan Lapor Hendi periode 2017 dengan studi kajian terkait sumber daya kebijakan. Dalam penelitian tersebut disampaikan bahwasannya pengimplementasian beberapa elemen *E-Government* menurut studi kajian sumber daya kebijakan dari kajian *Harvard JFK School Of Government*, yaitu dari aspek *Support*, *Capacity*, dan *Value*, sudah diterapkan dengan baik yakni dari segi dukungan (*support*) sudah ada dukungan dari adanya Peraturan Walikota yang mengatur Lapor Hendi, komitmen dalam bentuk pembahasan laporan secara

rutin, adanya alokasi infrastruktur fisik sebagai sarana dan prasarana kegiatan, serta telah dilaksanakannya sosialisasi Lapor Hendi secara tidak langsung pada masyarakat dengan indikator *political will*, aspek kesepakatan yang ada, alokasi sumber daya, infrastruktur serta sosialisasi. Disatu sisi dalam segi kapasitas (*capacity*) keuangan program Lapor Hendi telah dialokasikan pada APBD, kelembagaan, SDM pengelola dan pelaksana beserta infrastruktur teknologi telah disediakan untuk program ini baik sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur, maupun sumber daya dana masih adanya beberapa catatan yang sekiranya menjadi rujukan untuk dijadikan penelitian selanjutnya, lalu dalam segi kebermanfaatan (*value*) sudah didapati oleh internal pemkot sebagai pelaksana, masyarakat itu sendiri maupun organisasi profit lainnya. Dalam penelitian tersebut juga dibahas mengenai personel pengelolaan yang harus ditingkatkan karna keberjalanan kanal pengaduan yang berjalan nonstop, lalu halnya sosialisasi yang lebih massif dan secara langsung kepada masyarakat umum, dan pada personal komputer operasional tersedia sesuai jumlah pelaksana operasional kebijakan Lapor Hendi. Dari sisi SDM pelaksana secara kuantitas perlu dibuat batas maksimal titik tertentu untuk menjadi acuan penambahan jumlah personil. Dalam penelitian tersebut juga disampaikan bahwasannya masih kurangnya pemanfaatan penggunaan teknologi informasi atau biasa disebut *e- government* dalam tataran pemerintah tidak hanya dalam hal pengelolaan pengaduan, tetapi juga dalam hal-hal lain berkaitan baik internal pemerintah Kota Semarang sendiri dan masyarakat. Namun ada beberapa hal yang menjadi acuan peneliti untuk meneliti terkait pengelolaan Sapa Mbak Ita di Kota Semarang dengan menggunakan studi kajian sumber daya kebijakan dari

kajian *Harvard JFK School Of Government* dalam kajian *e-government*-nya yang dimana apakah sudah sesuai atau tidak dalam penerapan elemen kesuksesan yang dijelaskan dalam studi kajian sumber daya kebijakan tersebut yakni dari sisi *support*, *capacity* dan *value*. Selain itu juga dalam penelitian terdahulu belum dilampirkannya mengenai anggaran yang disebutkan cukup dalam bahasan, selain itu juga mengenai aspek atau indikator keberlanjutan yang sudah tercapai dalam hal ini kanal pengaduan yang telah berganti nama menjadi Sapa Mbak Ita. Berikutnya peneliti akan berfokus pada website kanal pengaduan Sapa Mbak Ita secara spesifik.

Dari penjelasan diatas peneliti ingin menyampaikan gambaran umum terkait perbedaan berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan. Adapula melalui beberapa temuan yang telah peneliti sampaikan diatas yang menjadikan peneliti ingin melakukan penelitian tentang penerapan kanal pengaduan pelayanan publik Sapa Mbak Ita dengan menggunakan teori sumber daya kebijakan dari kajian *Harvard JFK School of Government*.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk latar belakang di atas, adapun rumusan permasalahannya mencakup:

1. Bagaimana penerapan *E-Government* pada kanal pengaduan pelayanan publik Sapa Mbak Ita di Kota Semarang tahun 2023?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasar pada rumusan permasalahan tersebut maka adapun tujuan penelitiannya meliputi:

1. Menjelaskan terkait dengan penerapan *E-Government* pada kanal pengaduan pelayanan publik Sapa Mbak Ita di Kota Semarang tahun 2023

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Memberi sumbangsih pemikiran bagi pembuat dan pelaksana kebijakan, berkontribusi dalam perkembangan pengetahuan, serta menjadi persyaratan penyelesaian studi S-1 Ilmu Pemerintahan.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis memperluas wawasan mengenai penerapan kanal pengaduan pelayanan publik Sapa Mbak Ita pada pengadaan *e-government* khususnya di Pemerintah Kota Semarang

- b. Bagi Pemerintah Kota Semarang, penelitian ini bermanfaat agar sebagai bahan untuk memperbaiki aplikasi Sapa Mbak Ita yang saat ini belum berjalan maksimal untuk kedepannya menjadi sistem pelayanan yang lebih prima, serta sebagai masukan & perbandingan bagi penelitian selanjutnya tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
- c. Bagi masyarakat, penelitian ini bermanfaat agar meningkatkan pemahaman dan informasi kepada masyarakat tentang penggunaan pelayanan publik berbasis teknologi informasi melalui aplikasi Sapa Mbak Ita.

I.5 Kerangka Teori

1.5.1 *E-Government*

1. Pengetian E-Government

Definisi E-government yang dikutip Indrajit (2006), dimana Bank Dunia menjelaskan, E-Government memberikan arahan supaya penggunaan Internet bagi seluruh instansi pemerintahan (seperti Wide Area Network, internet, maupun mobile computing) dengan kemampuan mengkontruksi hubungan terhadap bisnis, masyarakat maupun stakeholder bersama pemerintah. UNDP (United Nation Development Programme) juga menjelaskan dengan sederhana, yakni *E-government* sebagai aplikasi berbasis TIK yang dirancang dari instansi pemerintahan.

Indrajit menjelaskan E-Government merupakan metode baru dalam berinteraksi antara pemerintah, masyarakat, dan pihak-pihak terkait, dimana teknologi informasi, termasuk internet, dipergunakan guna peningkatan mutu layanan (Rianto & Lestari, 2012). Secara keseluruhan, E-Government mencakup semua kegiatan di sektor publik, baik di tingkat pusat maupun daerah, yang mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan efektivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Prasojo et al., 2007).

2. Pengembangan *E-Government*

Menurut Inpres No. 3 tahun 2003 mengenai Strategi Pengembangan E-Government, pengembangan e-government termasuk langkah guna memajukan administrasi pemerintahan dengan bantuan teknologi elektronik dalam rangka peningkatan mutu layanan publik dengan efektif maupun efisien. Pengembangannya melibatkan penyusunan ulang sistem manajemen maupun proses kerja di lingkungan pemerintahan dengan mengoptimalkan pemanfaatan TIK.

Implementasi e-government di Indonesia terbagi empat tingkatan sesuai regulasi yakni:

1. Tingkat persiapan meliputi pembuatan situs informasi di setiap institusi, penyediaan SDM, sosialisasi mengenai situs informasi untuk internal dan masyarakat umum serta fasilitas akses yang mudah.

2. Tingkat pengembangan meliputi pembuatan situs informasi publik yang interaktif dan antarmuka yang terhubung dengan institusi lain.
3. Tingkat pengukuran meliputi pembuatan situs transaksi untuk layanan publik dan integrasi aplikasi dan data dengan institusi lain.
4. Tingkat pemanfaatan meliputi pengembangan aplikasi untuk layanan G2C (pemerintah ke warga), G2G (pemerintah ke pemerintah), serta G2B (pemerintah ke bisnis) yang terintegrasi.

3. Manfaat Implementasi E-Government

Al Gore dan Tony Blair secara rinci menguraikan manfaat yang dapat diperoleh dari implementasi konsep *E-Government* bagi suatu negara (Indarjit, 2006: 13), termasuk:

- a. Meningkatkan kualitas layanan pemerintah kepada para pemangku kepentingan seperti masyarakat, dunia bisnis, dan industri, khususnya dalam hal meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja di berbagai sektor kehidupan negara.

- b. Memperbaiki transparansi, kontrol, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk menerapkan prinsip *Good Corporate Governance*.

- c. Mengurangi secara signifikan biaya total administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan oleh pemerintah dan para pemangku kepentingan untuk kegiatan sehari-hari.

d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber pendapatan baru melalui interaksi dengan berbagai pihak yang terlibat.

e. Membentuk masyarakat yang responsif dan adaptif terhadap perubahan global serta tren yang sedang berlangsung dengan cepat dan tepat.

f. Mendorong pemberdayaan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan keputusan kebijakan publik secara merata dan demokratis.

4. Bentuk klasifikasi E-Government

Menurut Indrajit (2006:27), konsep *E-Government* dapat dikelompokkan menjadi empat jenis sebagai berikut:

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

Pemerintah menggunakan teknologi informasi untuk memperbaiki interaksi dengan masyarakat, memungkinkan akses yang lebih mudah terhadap layanan pemerintah sehari-hari.

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

Pemerintah bertanggung jawab menciptakan lingkungan bisnis yang kondusif dengan menyediakan akses data dan informasi kepada sektor bisnis, seperti perusahaan swasta, untuk mendukung aktivitas operasional mereka.

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

Komunikasi antar negara meningkat dalam berbagai aspek seperti perdagangan, politik, sosial, dan budaya untuk memfasilitasi kerjasama internasional yang lebih baik.

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

Implementasi E-Government bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pegawai pemerintah yang bertugas sebagai pelayan masyarakat di berbagai institusi.

5. Elemen sukses implementasi *E-Government*

Mengacu riset dari *Harvard JFK School of Government* (dalam Indrajit, 2006:15), untuk berhasil menjalankan konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen kunci yang perlu diperhatikan serius. Ketiga elemen tersebut mencakup dukungan (*Support*), kapasitas (*Capacity*), serta nilai (*Value*).

a. *Support*

Elemen pertama dan paling krusial bagi pemerintah yakni komitmen dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk sepenuhnya menerapkan konsep *E-Government*, bukan sekadar mengikuti tren atau bahkan menentang inisiatif yang terkait dengan prinsip *E-Government*. Tanpa adanya "*political will*" ini, implementasi berbagai proyek dan pengembangan *E-Government* akan sulit untuk berjalan dengan lancar. Karena sistem birokrasi cenderung mengikuti pola manajemen "top down", dukungan guna mengimplementasikan program *E-Government* secara

efektif harus dimulai dari pemimpin pemerintahan di level tertinggi (Presiden dan Menteri) sebelum menjangkau level-level di bawahnya (Eselon 1, 2, 3, dan berikutnya). Dukungan yang dimaksud bukan hanya sekadar omongan belaka, namun harus diwujudkan dalam tindakan konkret seperti:

- 1) Disepakatinya kerangka *E-Government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan;
- 2) Pengalokasian SDM, tenaga, informasi, finansial, waktu, dan lain-lain di semua tingkat pemerintahan untuk membangun konsep *E-Government* secara lintas sektoral.
- 3) Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan e- government (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus misalnya kantor E-Envoy sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta, dan lain sebagainya); dan
- 4) Sosialisasi konsep E-Government secara merata, konsisten, kontinu, serta menyeluruh kepada seluruh birokrat dan masyarakat melalui kampanye yang dapat diterima secara luas.

b. *Capacity*

Capacity dapat diartikan sebagai kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat untuk mewujudkan visi *e-government* menjadi kenyataan. Terdapat tiga hal minimum yang harus dimiliki oleh pemerintah terkait dengan aspek ini, yaitu:

- 1) Adanya sumber daya yang memadai, terutama dalam hal finansial, untuk mendukung berbagai inisiatif *E-Government*.
- 2) Ketersediaan infrastruktur TIK yang memadai merupakan faktor kunci dalam keberhasilan penerapan konsep *E-Government*.
- 3) Ketersediaan SDM kompeten dan memiliki keahlian yang sesuai untuk memastikan implementasi *E-Government* memberikan manfaat yang diharapkan.

Penting untuk dicatat bahwa ketiadaan satu atau lebih dari elemen prasyarat ini tidak boleh menjadi alasan bagi pemerintah untuk menunda *penerapan E-Government*. Sebaliknya, pemerintah harus mencari cara efektif seperti kerja sama dengan swasta, bermitra dengan pemerintah daerah atau negara lain, merekrut tenaga ahli dari sektor swasta, mengalihdayakan (*outsourcing*) berbagai teknologi yang tidak dimiliki, dan lain sebagainya

c. *Value*

Implementasi berbagai inisiatif *e-government* tidak akan bermanfaat jika tidak ada pihak yang merasakan manfaat dari konsep tersebut. Oleh karena itu, pemerintah harus selektif dalam memilih jenis aplikasi *e-government* yang menjadi prioritas, sehingga memberikan nilai signifikan bagi masyarakat. . Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat justru akan mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep *E-Government*.

1.6 Definisi Konsep

Definisi konsep adalah gambaran yang jelas untuk menghindari kebingungan dalam memahami suatu istilah atau topik yang dibahas. Dalam konteks penelitian ini, peneliti menggunakan definisi konsep yakni:

- Penerapan E-Government

Penerapan E-Government sebagai tahapan dari pemerintah untuk menjalankan tugas dan fungsinya menggunakan sarana dan prasarana berbasis elektronik, guna peningkatan mutu pelayanan publik efektif serta efisien.

- Implementasi E-Government dalam pengelolaan kanal pengaduan online

Implementasi E-Government dalam pengelolaan kanal pengaduan online ialah dengan penggunaan teknologi informatika secara tepat guna dalam mengelola informasi aduan masyarakat serta menindaklanjuti laporan yang

masuk seperti dalam mengelola aduan administrasi data kependudukan misalnya pencatatan maupun pendataan administrasi dalam berbagai surat rujukan, pengantar, keterangan, serta surat lainya yang dibuat berbasis elektronik serta dalam memproses aduan yang bersifat perbaikan fisik maupun bantuan langsung seperti damkar, perbaikan jalan maupun pertolongan langsung.

1.7 Operasionalisasi Konsep

Dari beberapa konsep diatas maka dapat dioperasionalkan ke dalam penelitian sebagai berikut, ketika melaksanakan riset tentang implementasi kanal pengaduan pelayanan publik Sapa Mbak Ita dengan pendekatan kajian sumber daya kebijakan, peneliti memakai beragam variabel dari banyak elemen keberhasilan implementasi *E-Government* yang mengacu pada *Harvard JFK School of Government* mencakup:

ELEMEN KEBERHASILAN <i>E-GOVERNMENT</i>		
1. <i>Support</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Disepakatinya kerangka E-Government sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, yang diberikan prioritas tinggi seperti halnya kunci sukses lainnya. • SDM, waktu, tenaga, finansial, dan informasi dialokasikan di semua 	<p><i>Output:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Regulasi • Sosialisasi • Anggaran • Infrastruktur

	<p>tingkatan pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infrastruktur dan superstruktur pendukung dibangun untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pengembangan E-Government, termasuk peraturan yang jelas seperti undang-undang dan regulasi Pemerintah, serta penugasan lembaga khusus seperti E-Envoy. • E-Government disosialisasikan secara merata, konsisten, kontinyu, serta menyeluruh kepada semua kalangan birokrat dan masyarakat melalui beragam kampanye simpatik. 	
2. <i>Capacity</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan sumber daya yang cukup, terutama dalam hal sumber daya finansial, untuk menjalankan berbagai inisiatif E-Government. • Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai, yang merupakan setengah dari kunci keberhasilan penerapan konsep E-Government. • Ketersediaan SDM dengan kompetensi serta keahlian yang dibutuhkan agar 	<p><i>Output :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sumber Daya 2. Pelatihan

	<p>implementasi E-Government sesuai dengan manfaat yang diharapkan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pentingnya untuk tidak menggunakan ketiadaan salah satu atau lebih elemen prasyarat tersebut sebagai alasan untuk menunda implementasi E-Government. Sebaliknya, pemerintah harus mencari cara yang efektif untuk memperoleh ketiga elemen prasyarat tersebut dalam waktu yang cepat, seperti melalui kerja sama dengan swasta, bermitra dengan pemerintah daerah atau negara tetangga, merekrut SDM terbaik dari sektor non-publik, melakukan outsourcing teknologi, maupun strategi lain 	
3. <i>Value</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Indikator-indikator sebagai yang mewakili variabel value yakni manfaat yang diperoleh dengan adanya implementasi <i>E-Government</i> dalam hal ini <i>website</i> yang telah disediakan baik bagi Kota Semarang serta masyarakat sekitarnya termasuk yang sudah merasakan secara langsung manfaat dari kanal Sapa Mbak Ita tersebut. 	<p><i>Output :</i></p> <p>Manfaat bagi pemerintah kota Semarang dan masyarakat.</p>

I.7 Metode Penelitian

I.7.1 Desain Penelitian

Riset ini menerapkan metode deskriptif kualitatif, dengan menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan serta perilaku yang dapat diamati. Proses penelitian mencakup pengumpulan data, pengelompokan, dan analisis korelasi dari informasi yang diperoleh dari narasumber dan data tertulis. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah triangulasi melalui observasi, dokumentasi serta wawancara. Informan yang akan dimintai informasi yakni bagian Sub Koordinator Pengelolaan Aspirasi dan Informasi, serta Sub Koordinator Layanan Infrastruktur, Internet dan Intranet Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang dan Admin utama pengelola Sapa Mbak Ita

I.7.2 Situs Penelitian

Objek lokasi penelitian yang dipilih yakni Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang sebagai instansi pemerintah terkait keberjalanan sistem kanal pengaduan online Sapa Mbak Ita. Riset dilaksanakan dalam situasi alamiah, dalam hal ini peneliti tidak memanipulasi latar mengenai riset.

I.7.3 Subjek Penelitian

Faktor yang mendukung riset ini adalah adanya informan yang sesuai, di mana subyek riset menjadi sumber utama untuk mengumpulkan data yang akurat, relevan, serta mencerminkan keadaan yang sesungguhnya. Penarikan sampel dalam

penelitian ini dilakukan dengan metode *purposive sampling*, dengan pertimbangan bahwa informan dipilih dari bagian Sub Koordinator Pengelolaan Aspirasi dan Informasi, serta Sub Koordinator Layanan Infrastruktur, Internet, dan Intranet Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang, dan Admin utama pengelola Sapa Mbak Ita.

I.7.4 Jenis Data dan Sumber Data

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

1.7.4.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh melalui riset langsung dengan melakukan wawancara secara mendalam dengan narasumber serta melakukan observasi terhadap kondisi dan lingkungan sosio-kultural yang relevan. Dalam konteks penelitian ini, informan wawancara yang dipilih yakni dari subkoordinator pengelolaan aspirasi dan informasi pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang, yang dimana membahas bagaimana teknis mengenai pelaporan Sapa Mbak Ita dan juga bentuk sosialisasi kepada masyarakat. Kemudian dengan subkoordinator Layanan Infrastruktur, Internet dan Intranet Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang dimana lebih berfokus pada pembahasan mengenai infrastruktur yang ada atau sarana dan prasarana penunjang sehingga Sapa Mbak Ita dapat berjalan dengan efektif dan efisien dan yang tak kalah penting

wawancara dengan admin utama pengelola Sapa Mbak Ita sebagai garda terdepan dalam menerima aduan serta observasi dilakukan secara langsung terhadap website kanal pengaduan online Sapa Mbak Ita.

1.7.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data yang diperoleh dengan secara tidak langsung, dimana data ini diperoleh melalui penelusuran berbagai sumber seperti peta demografi, dan media lain yang mendukung data primer yakni mencakup literatur, berupa jurnal, karya ilmiah, buku, tabel, dan sumber data internet yang relevan dengan topik penelitian ini.

I.7.5 Teknik Pengumpulan Data

Pada riset ini teknik yang dipakai untuk mengumpulkan datanya yakni:

1.7.5.1 Wawancara Mendalam

Wawancara merupakan metode pengumpulan data di mana peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan terkait dengan subjek penelitian untuk memperoleh informasi yang relevan. Hasil dari wawancara ini digunakan sebagai data sekunder dalam penelitian.

Proses wawancara melibatkan dialog langsung antara peneliti dengan informan secara lisan, dimana bertemu dan berinteraksi untuk mendapatkan informasi yang diperlukan terkait dengan penelitian mengenai pengelolaan Sapa Mbak Ita baik yang berkaitan dengan dukungan melalui website yang ada maupun mengenai infrastruktur sarana dan prasarana yang

memadai pada penyelenggaraan pengelolaan Sapa Mbak Ita di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang.

1.7.5.2 Observasi

Observasi yakni teknik yang dipakai untuk mendapatkan data dengan melibatkan observasi langsung pada objek risetnya. Dalam konteks riset ini, observasi dilakukan dengan turun langsung ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di Dinas Komunikasi Informatika Statistik Persandian Kota Semarang. Selama pengamatan, peneliti mencatat data baik dalam format terstruktur maupun semi-terstruktur berdasarkan informasi yang diperoleh dari lapangan.

Dalam teknik untuk mendapatkan data melalui observasi peneliti hendak melaksanakan kegiatan observasi tersebut selama 3 minggu, selain itu objek observasi yang akan dilakukan meliputi objek petugas yang bersangkutan dalam mengelola *website* kanal pengaduan online Sapa Mbak Ita pada Dinas Komunikasi Informatika Statistika Persandian Kota Semarang.

1.7.6 Analisis dan Interpretasi Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif, di mana data diperoleh dari dokumen berupa narasi atau keterangan bukan berupa angka-angka. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif

kualitatif, di mana data dikumpulkan, dikelompokkan, dan diinterpretasikan berdasarkan sifatnya. Interpretasi data dilakukan dengan mengacu pada fakta yang terdapat dalam data serta menggunakan pemikiran kritis untuk menghasilkan informasi yang lebih bermakna. Teknik analisa ini menjelaskan tentang bagaimana pengelolaan kanal aduan pelayanan public Sapa Mbak Ita di Kota Semarang dengan berdasar pada tiga elemen kesuksesan *E-Governement* yang dikemukakan oleh *Harvard JFK School of Government*. Miles et al. (2014) menjelaskan kegiatan untuk menganalisis data kualitatif dilaksanakan dengan interaktif serta berkelanjutan hingga tuntas sampai data mencapai jenuh atau terkumpul.

Setelah melakukan pengumpulan data memakai beragam teknik, Bogdan dan Biklen (dalam Moleong, 2012) menyarankan untuk menyaring dan mengolah data guna mempermudah analisis. Proses ini mencakup pengelompokan data dan penghilangan informasi yang kurang relevan, sehingga data yang dihasilkan lebih akurat dan siap dipublikasikan. Berikut adalah tahapan analisis data yang akan dijelaskan oleh peneliti:

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan salah satu tahapan penting dalam proses analisis data kualitatif. Tujuan utama dari reduksi data adalah untuk menyederhanakan dan merangkum data yang telah dikumpulkan menjadi bentuk yang lebih fokus dan dapat diinterpretasikan dengan lebih baik. Langkah yang dilaksanakan sesudah melakukan reduksi data antara lain:

- a. Proses kategorisasi data, data yang relevan dikelompokkan atau diklasifikasikan berdasarkan tema atau pola yang muncul. Hal ini membantu peneliti untuk mengidentifikasi hubungan antara data yang berbeda dan memahami struktur naratif atau tematis yang mungkin muncul dari data tersebut (Moleong, 2012)
- b. Proses penjabaran data, pada tahap ini, peneliti melakukan penjabaran terhadap data yang telah dianalisis sebelumnya, dengan tujuan untuk menjelaskan data secara lebih mendalam dan detail (Hasan, 2002).

2. Penyajian data

Penyajian data adalah proses dimana peneliti mengorganisir dan menampilkan hasil dari analisis data yang telah dilakukan. Ini meliputi penggunaan tabel, grafik, narasi, atau metode lainnya untuk menyajikan temuan-temuan yang relevan dari penelitian. Penyajian data ini haruslah jelas, sistematis, dan dapat dipahami oleh pembaca agar dapat mengevaluasi temuan-temuan penelitian dengan baik.

3. Penarikan Simpulan

Penarikan kesimpulan sebagai proses intelektual di mana peneliti menggunakan hasil analisis data untuk mencapai kesimpulan atau jawaban terkait pertanyaan penelitian. Kesimpulan ini haruslah didasarkan pada temuan-temuan yang diperoleh dari analisis data, serta harus relevan dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan.