

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menjalani era integrasi global saat ini, Teknologi Informasi serta Komunikasi (TIK) menjadi tersemat dalam aktivitas sehari-hari serta tidak tergantikan eksistensinya. Perkembangan TIK merujuk pada evolusi teknologi yang memungkinkan transmisi, penyimpanan serta pengolahan informasi yang mencakup penciptaan, pembagian serta pengambilan data melalui berbagai perangkat serta jaringan. Perkembangan TIK ditandai oleh kemajuan teknologi yang cepat seperti internet, kecerdasan buatan, serta telepon seluler yang secara signifikan memberi dampak manusia bekerja, berkomunikasi, serta hidup.

Internet singkatan dari *interconnected networking*, ialah jaringan global yang menghubungkan berbagai komputer dengan sistem operasi serta aplikasi berbeda melalui telekomunikasi seperti telepon dan satelit menggunakan protokol standar. Menurut Oz (1998) dalam Achjari (2000), perkembangan internet yang pesat telah melahirkan teknologi seperti *world wide web* (www), email, *internet relay chat*, serta transfer file. Kemajuan teknologi informasi menuntut sistem yang dapat mengolah data secara cepat serta efisien untuk memperoleh informasi akurat.

Pada tahun 2003, *Asian Development Bank* maupun Bank Pembangunan Asia (ADB) melahirkan tiga pendorong strategis TIK menjadi acuan pengoperasian ADB, yakni:

1. Menciptakan lingkungan yang memungkinkan melalui perbaikan ketentuan serta penyediaan infrastruktur yang relevan,

2. Membangun sumber daya manusia yang cakap literasi TIK serta pemakaian TIK,
3. Mengembangkan aplikasi TIK serta konten informasi melalui aktivitas serta proyek yang didukung oleh ADB.

Sejalan dengan arah strategis ini, ADB telah membiayai proyek infrastruktur untuk menambah layanan publik yang efektif, inklusif serta efisiensi administrasi pemerintah. Persoalan berikut selaras juga dengan perkembangan teknologi informasi serta komunikasi mampu diterapkan pada pelayanan fasilitas kemasyarakatan yang dapat membantu dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat pada bagian sosial kemasyarakatan, perekonomian, politik, hingga ketentuan pemerintah (Hartiningsih, 2010), termasuk dalam tata kelola pemerintahan. *E-government* maupun pemerintahan elektronik, muncul menjadi paradigma baru dalam administrasi publik yang memanfaatkan TIK untuk menambah efisiensi, transparansi, serta kualitas layanan pemerintah pada masyarakat. Dilansir dari World Bank (2015), *e-government* diartikan menjadi pemakaian teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis, serta lembaga pemerintah lainnya.

Evolusi *e-government* secara global sudah mengalami beberapa tahap perkembangan. Layne serta Lee (2001) mengidentifikasi empat tahap evolusi *e-government*, ialah: (1) katalogisasi, (2) transaksi, (3) integrasi vertikal, serta (4) integrasi horizontal. Pada tahap awal, *e-government* berfokus pada penyediaan informasi dasar secara *online*. Seiring waktu, layanan menjadi lebih interaktif serta terintegrasi, memungkinkan transaksi *online* serta pertukaran data antar lembaga pemerintah.

Di Indonesia, perkembangan *e-government* dimulai secara resmi dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 perihal Kebijakan serta Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Sejak saat itu, berbagai inisiatif *e-government* sudah diluncurkan di tingkat nasional serta daerah. Dilansir dari laporan PBB perihal *E-government Development Index* (EGDI) tahun 2020, Indonesia berada di peringkat 88 dari 193 negara, memperlihatkan adanya kemajuan tetapi masih memerlukan usaha pengembangan lebih lanjut.

E-government mempunyai peran penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dwiyanto (2011) menegaskan jika pemanfaatan TIK dalam birokrasi pemerintahan mampu menyederhanakan interaksi antara pemerintah serta warga negara, serta memperkecil peluang terjadinya penyimpangan dalam pelayanan publik. Transparansi serta akuntabilitas menjadi pilar utama dari *good governance*, bisa ditingkatkan melalui implementasi *e-government* yang efektif.

Salah satu aspek penting dari *e-government* ialah penyediaan *platform* untuk partisipasi publik serta pengaduan masyarakat. Di berbagai negara, inisiatif serupa sudah memperlihatkan keberhasilan dalam menambah keterlibatan warga serta efisiensi pelayanan publik. Sebagai contoh, *platform FixMyStreet* di Inggris sudah memungkinkan warga untuk memberitahu masalah infrastruktur lokal secara langsung pada pemerintah setempat, memperoleh penanganan yang lebih cepat serta efisien. Upaya digitalisasi layanan publik terus berkembang di Indonesia. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara serta Reformasi Birokrasi (PANRB) memberitahu jika hingga tahun 2021, ditemukan lebih dari 27.000 aplikasi *e-*

government yang dipakai di berbagai instansi pemerintah, salah satunya ialah *platform* LaporGub! yang dimiliki oleh pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Di bawah kepemimpinan Gubernur Ganjar Pranowo, Pemerintah Jawa Tengah memanfaatkan jumlah pengguna internet di Provinsi Jawa Tengah untuk menambah kinerja pemerintah dengan mengupayakan pengadaan pengaduan masyarakat melalui sebuah layanan aspirasi serta pengaduan secara *online* bernama “LaporGub!”.

LaporGub! ialah sebuah kanal aduan yang dibuat dengan maksud untuk menampung keluhan maupun pengaduan masyarakat pada sektor pelayanan publik serta kinerja pemerintah daerah maupun pemerintah Provinsi Jawa Tengah. LaporGub! hadir pertama kali di tengah-tengah masyarakat Jawa Tengah sejak tahun 2014. Kanal aduan LaporGub! bisa diakses di berbagai media mulai dari *website*, *whatsapp*, aplikasi *mobile*, *instagram*, SMS LaporGub!, *twitter*, *facebook*, *YouTube*, *hotline*, aduan langsung, Lapor Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N), serta Sistem Layanan Terpadu (SIPANDU). Jenis pengaduan masyarakat dalam LaporGub! ini meliputi berbagai sektor seperti pendidikan, infrastruktur, kepegawaian, kesehatan, serta lain-lain. Sejalan dengan persoalan berikut, hadirnya LaporGub! menjadi tindak lanjut penerapan *e-government* di Indonesia sesuai Instruksi Presiden RI No 3 Tahun 2003 perihal ketentuan serta rancangan nasional pengembangan *e-government*.

Mekanisme pelaporan masyarakat di Kota Semarang melalui LaporGub! memperlihatkan transformasi signifikan dalam tata kelola pemerintahan berbasis *digital*. Berdasarkan penelitian Putri serta Warsono (2019), tahapan pelaporan

dilaksanakan melalui beberapa tahapan sistematis: (1) registrasi serta verifikasi identitas pelapor, (2) pengisian formulir pengaduan dengan kategori spesifik, (3) pemrosesan laporan oleh admin sistem, (4) penerusan pada OPD terkait, serta (5) tindak lanjut serta penutupan laporan. Sistem ini sudah memperoleh peningkatan efisiensi penanganan keluhan publik, dengan rata-rata waktu respons 3-5 hari kerja, dibandingkan dengan sistem manual yang memerlukan 2-3 minggu (Hendarto, 2021).

Pengaruh implementasi LapoGub! di Kota Semarang sudah memperlihatkan hasil yang beragam. Studi longitudinal oleh Widodo et al. (2022) mengidentifikasi jika 65% laporan infrastruktur perkotaan mendapat penanganan konkret dalam waktu kurang dari dua minggu, memperlihatkan peningkatan responsivitas pemerintah. Namun, Pradana (2023) menggarisbawahi jika masih ditemukan kesenjangan dalam persoalan tindak lanjut, dimana 30% laporan yang masuk hanya memperoleh respons administratif tanpa penyelesaian substantif.

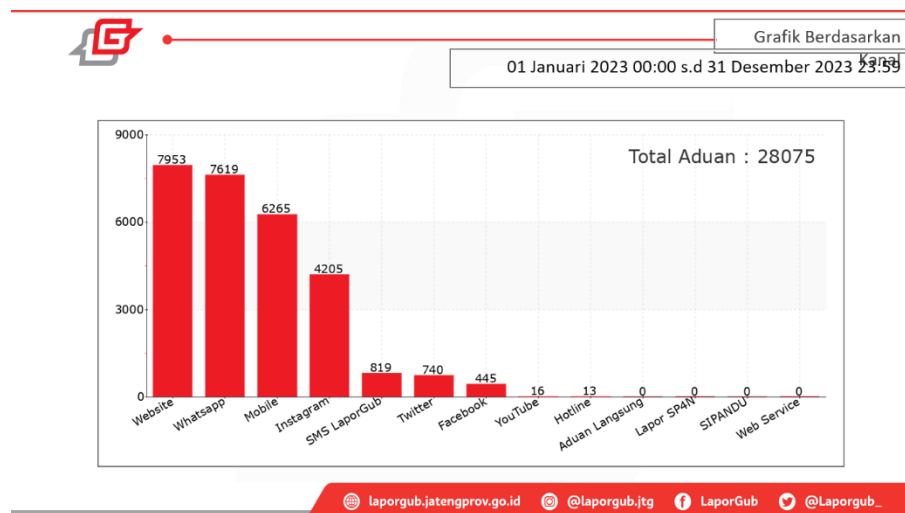
E-government menjadi bentuk transformasi *digital* dalam pemerintahan yang bermaksud untuk menambah efisiensi, transparansi, serta akses layanan publik secara *online*, penting untuk mengerti jika keberhasilan implementasi *e-government* tak hanya ditentukan oleh teknologi semata, tetapi di sinilah peran *social accountability* maupun akuntabilitas sosial menjadi krusial. Wong serta Ibrahim (2020) berargumen jika *e-government* seharusnya tak hanya dipandang menjadi alat modernisasi administrasi, tetapi juga menjadi katalis transformasi hubungan pemerintah-masyarakat. Pandangan ini bertentangan dengan perspektif instrumental yang dikemukakan oleh Martinez (2021), yang menekankan *e-*

government menjadi sarana efisiensi administratif semata. Perdebatan ini menjadi semakin relevan dalam konteks LapoGub!, dimana *platform* ini berada di persimpangan antara fungsi administratif serta transformatif.

Teori *social accountability* yang dikembangkan oleh Malena et al. (2004) menekankan pentingnya mekanisme *bottom-up* dalam pengawasan kinerja pemerintah. Namun, Rahman (2022) mengkritisi pendekatan ini dengan argumentasi jika efektivitas *social accountability* sangat bergantung pada kapasitas masyarakat serta kemauan politik pemerintah. *Social accountability* ialah tindakan yang dilaksanakan oleh warga negara, kelompok masyarakat sipil, maupun organisasi non-pemerintah (NGO) untuk mengawasi serta mengamati kinerja pemerintah serta lembaga publik. Bentuknya mencakup pengawasan oleh masyarakat, tuntutan transparansi, penilaian ketentuan, hingga pemberian umpan balik atas pelayanan publik. Teori *social accountability* bisa dikatakan juga menjadi konsep yang mengacu pada mekanisme dimana organisasi terutama lembaga publik mampu bertanggung jawab pada masyarakat atas tindakan serta ketentuan mereka. Persoalan berikut diharapkan bisa menjadi sebuah pendekatan yang memungkinkan warga negara untuk menuntut pertanggungjawaban, memastikan transparansi, efisiensi, serta integritas dalam pelayanan publik. Teori ini berkembang untuk mengatasi kelemahan dari *formal accountability* (akuntabilitas formal) yang biasanya hanya melibatkan tahapan birokrasi internal maupun hubungan vertikal antara pemerintah serta lembaga pengawas tanpa melibatkan partisipasi aktif masyarakat.

Social accountability yang menekankan pada keterlibatan aktif masyarakat dalam mengawasi serta menilai kinerja pemerintah *menjadi* pelengkap penting untuk keberjalanan *e-government*. Dengan keterbukaan akses informasi melalui *platform digital*, warga negara kini mempunyai kesempatan yang lebih besar untuk menuntut akuntabilitas guna memastikan jika pelayanan publik yang disediakan benar-benar sesuai dengan kebutuhan mereka. Di Indonesia, konsep *social accountability* sudah diterapkan melalui beberapa inisiatif, seperti *platform* pengaduan publik LaporGub! yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan serta aspirasi pada pemerintah. *Website* ini dirancang untuk memfasilitasi masyarakat dalam memberitahu permasalahan yang terjadi di tengah masyarakat agar bisa langsung melaporkannya (Sinaga & Waluyo: 2016). LaporGub! yang menjadi fokus objek penelitian serta penelitian berikut memfokuskan pada pemakaian kanal *website* di tahun 2023, yang umumnya dirancang dengan susunan data lebih sistematis dibandingkan media sosial, sehingga memungkinkan pengelolaan informasi yang lebih terorganisir serta responsif pada pengaduan masyarakat. Persoalan berikut penting untuk peneliti karena seringkali memerlukan data yang akurat serta sah untuk dianalisis. Dikutip dari pendapat Van Djick serta Poell (2013), media sosial mempunyai kelemahan mendasar dalam persoalan kepercayaan serta akurasi informasi sebab adanya potensi manipulasi serta penyebaran informasi yang salah. Dilansir dari penelitian oleh Choudrie et al. (2017), pemakaian *website* untuk layanan publik lebih ditentukan sebab mereka menjamin privasi serta keamanan data yang lebih baik dibandingkan *platform* sosial media yang sering kali menjadi sasaran pelanggaran data. Persoalan berikut

dibuktikan langsung berdasarkan grafik kanal pelaporan LapoGub! pada Gambar 1.1 berikut jika melalui kanal *website* menduduki posisi teratas menjadi kanal pelaporan terkhusus pada tahun 2023.



Gambar 1.1 Grafik Berdasarkan Kanal LapoGub! Di Tahun 2023
Sumber : Diskominfo Prov Jateng

Dilansir dari data yang didapatkan langsung dari Diskominfo Prov Jateng, jumlah laporan masyarakat yang masuk ke kanal LapoGub! pada kurun waktu tiga tahun terakhir mengalami peningkatan yang cukup signifikan sebagaimana ditemukan dalam tabel berikut.

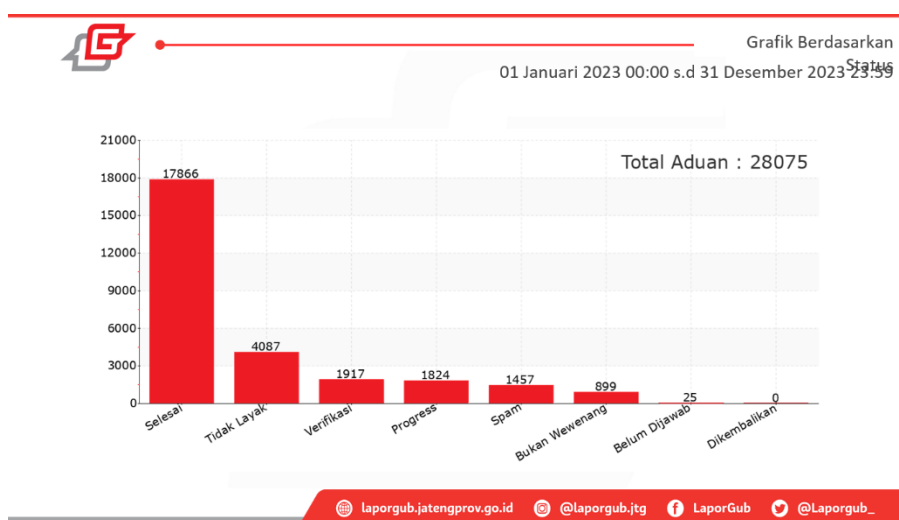
Tabel 1.1 Jumlah Laporan LapoGub! Secara Keseluruhan di Tahun 2021-2023

Jumlah Laporan			
Bulan	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
Januari	1851	2050	2127
Februari	1665	1296	2096
Maret	1498	1260	3290
April	1472	1758	2118
Mei	1240	1480	3318

Juni	1930	1645	2713
Juli	2918	1425	4018
Agustus	2759	1390	2484
September	1841	2974	1901
Oktober	1405	3265	1403
November	1660	2268	1180
Desember	1762	2169	1427
Total	22.001	22.980	28.075

Sumber : Diskominfo Prov Jateng

Sejalan dengan besarnya jumlah laporan yang diterima oleh LaporGub!, laporan dibagi menjadi 8 status aduan diantaranya selesai, tak layak, verifikasi, progres, spam, bukan kuasa, belum dijawab, serta dikembalikan. Dikarenakan penelitian berikut berfokus pada tahun 2023, berikut grafik berdasarkan status aduan LaporGub! di tahun 2023.



Gambar 1.2 Grafik Status Laporan LapoGub! di Tahun 2023
Sumber : Diskominfo Prov Jateng

Dilansir dari hasil pra-observasi pada data yang ada, peneliti menemukan beberapa indikasi masalah yang berkaitan dengan kanal pengaduan LaporGub! ialah mayoritas permasalahan yang ada ditanggapi dengan meneruskan laporan tersebut lalu diteruskan ke bagian terkait maupun berwenang, tidak adanya *follow up* terkait penanganan masalah secara konkrit, serta masyarakat tidak bisa menyampaikan penilaian pada hasil kerja penanganan masalah.

Di Kota Semarang menjadi ibu kota Provinsi Jawa Tengah, LaporGub! mempunyai peran strategis dalam memfasilitasi interaksi antara pemerintah serta masyarakat. *Platform* ini berfungsi menjadi jembatan *digital* yang memungkinkan warga Semarang untuk memberitahu berbagai permasalahan perkotaan secara langsung pada pihak berwenang. Proses pelaporan yang lebih mudah serta cepat ini diharapkan bisa menambah efisiensi penanganan masalah publik serta memperkuat kepercayaan masyarakat pada pemerintah lokal.

Kehadiran LaporGub! di Jawa Tengah terkhususnya Kota Semarang mempunyai dampak signifikan pada dinamika partisipasi publik serta pemecahan masalah di tingkat kota. *Platform* ini menyediakan saluran resmi untuk warga untuk menyuarakan keprihatinan mereka, yang sebelumnya mungkin sulit disampaikan melalui jalur birokrasi tradisional. Transparansi dalam penanganan laporan bisa mendorong akuntabilitas pemerintah kota dalam merespon kebutuhan masyarakat. Data yang terkumpul melalui LaporGub! berpotensi menjadi sumber informasi berharga untuk pengambilan keputusan berbasis bukti (*evidence-based policy making*) di Kota Semarang.



Gambar 1.3 Grafik Sektor Kab/Kota LapoGub! di Tahun 2023
Sumber : Diskominfo Prov Jateng

Namun, implementasi *e-government* termasuk *platform* seperti LapoGub!, bukanlah tanpa tantangan. Dilansir dari studi yang dilaksanakan oleh Nurdin et al. (2018), beberapa hambatan dalam adopsi *e-government* di Indonesia meliputi infrastruktur TIK yang belum memadai, kesenjangan *digital* di masyarakat, serta resistensi pada perubahan di kalangan birokrasi. Oleh sebab itu, penilaian berkelanjutan pada efektivitas *platform e-government* menjadi sangat penting. Evaluasi pada *platform e-government* seperti LapoGub! mempunyai beberapa urgensi. Pertama, penilaian bisa membantu mengidentifikasi kekuatan serta kelemahan sistem, sehingga perbaikan bisa dilaksanakan secara terarah. Kedua, analisis pada pola pemakaian serta efektivitas *platform* bisa menyampaikan pengetahuan perihal kebutuhan serta preferensi masyarakat dalam berinteraksi dengan pemerintah. Ketiga, penilaian berkontribusi pada pengembangan *best practices* dalam implementasi *e-government*, yang mampu diterapkan di daerah lain bahkan di tingkat nasional.

Studi komparatif yang dilaksanakan oleh Nugroho et al. (2023) pada implementasi *platform* pengaduan publik di lima kota besar di Indonesia menempatkan LaporGub! Semarang dalam posisi yang unik. *Platform* ini memperlihatkan keunggulan dalam persoalan aksesibilitas (skor 8.5/10) serta transparansi tahapan (skor 7.8/10), tetapi masih memerlukan peningkatan dalam aspek tindak lanjut (skor 6.2/10) serta integrasi data (skor 5.9/10). Temuan ini memperkuat argumentasi Hassan (2022) perihal pentingnya pendekatan holistik dalam pengembangan *e-government*.

Dari perspektif *social accountability*, implementasi LaporGub! di Kota Semarang memperlihatkan fenomena yang oleh Yamamoto serta Chen (2023) disebut menjadi "*digital citizenship paradox*" dimana peningkatan akses serta partisipasi tak selalu berbanding lurus dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Data dari Diskominfo Kota Semarang (2023) memperlihatkan jika meskipun volume pelaporan meningkat 40% dibanding tahun sebelumnya, tingkat penyelesaian masalah hanya meningkat 15%.

Di Kota Semarang, penilaian pada LaporGub! menjadi semakin relevan mengingat adanya indikasi peningkatan jumlah laporan yang masuk dalam beberapa tahun terakhir, sebagaimana disebutkan pada paragraf sebelumnya. Peningkatan ini bisa disebabkan oleh berbagai sebab, mulai dari meningkatnya kepercayaan masyarakat pada efektivitas *platform*, hingga kemudahan akses serta pemakaian. Oleh sebab itu, penelitian mendalam diperlukan untuk mengerti dinamika ini serta merumuskan rancangan peningkatan serta penanganan yang tepat.

Kualitas sistem mengacu pada performa teknis *platform*, termasuk kemudahan pemakaian, kehandalan, serta waktu respon. Pada penelitian berikut, LaporGub! bisa meliputi seberapa mudah warga Kota Semarang mengakses serta memakai *website* tersebut, serta seberapa cepat sistem merespons *input* pengguna. Kualitas informasi berkaitan dengan relevansi, akurasi, serta ketepatan waktu informasi yang disediakan. Untuk LaporGub!, ini bisa mencakup kejelasan informasi perihal status laporan serta tindak lanjut yang dilaksanakan pemerintah. Sementara itu, kualitas layanan berfokus pada dukungan yang diberikan pada pengguna, termasuk responsivitas serta empati dalam menangani pertanyaan maupun masalah pengguna.

Evaluasi pada ketiga aspek kualitas ini bisa menyampaikan ilustrasi komprehensif perihal kinerja LaporGub! di Kota Semarang. Lebih lanjut, analisis ini bisa mengungkapkan hubungan antara kualitas *e-government* dengan tingkat partisipasi masyarakat serta efektivitas penyelesaian masalah publik. Pemahaman ini sangat berharga untuk pengambil keputusan dalam merumuskan rancangan peningkatan layanan *e-government*. Selain itu, penilaian LaporGub! juga perlu mempertimbangkan konteks lokal Kota Semarang. Sebagai kota besar dengan populasi yang beragam, Semarang mempunyai tantangan unik dalam implementasi *e-government*. Kesenjangan *digital* antar kelompok masyarakat, variasi tingkat literasi *digital*, serta kekhasan masalah perkotaan yang dihadapi bisa memberi dampak bagaimana LaporGub! diadopsi serta dimanfaatkan oleh warga kota.

Studi yang dilaksanakan oleh Wirtz serta Kurtz (2016) memperlihatkan jika sebab-sebab seperti kepercayaan pada pemerintah, persepsi kegunaan, serta norma

sosial mempunyai dampak signifikan pada adopsi layanan *e-government* oleh masyarakat. Terkait Kota Semarang, pemahaman pada sebab-sebab ini bisa membantu dalam merancang rancangan sosialisasi serta peningkatan layanan LapoGub! yang lebih efektif. Evaluasi LapoGub! di Kota Semarang bisa menyampaikan pengetahuan berharga perihal peran *e-government* dalam memperkuat demokrasi partisipatif di tingkat lokal. Chadwick serta May (2003) berpendapat jika *e-government* mempunyai potensi untuk mentransformasi hubungan antara pemerintah serta warga negara, menciptakan model interaksi yang lebih dialogis serta partisipatif. Dalam persoalan berikut, LapoGub! bisa dilihat menjadi instrumen untuk memperluas ruang publik *digital* di Kota Semarang, memfasilitasi dialog antara pemerintah serta masyarakat dalam penyelesaian masalah perkotaan.

Urgensi penelitian perihal *e-government* serta pengaruhnya pada pelaporan masyarakat melalui LapoGub! semakin diperkuat oleh konteks global serta nasional. Di tingkat global, Agenda Pembangunan Berkelanjutan 2030 (SDGs) menekankan pentingnya membangun institusi yang efektif, akuntabel, serta inklusif di semua tingkatan (Tujuan 16). *E-government*, termasuk *platform* seperti LapoGub!, mempunyai potensi besar untuk mendukung pencapaian maksud ini. Di tingkat nasional, Visi Indonesia 2045 yang dicanangkan pemerintah menempatkan transformasi *digital* menjadi salah satu pilar utama pembangunan. Evaluasi pada inisiatif *e-government* seperti LapoGub! dapat menyampaikan pembelajaran berharga dalam mewujudkan visi tersebut.

Dengan mempertimbangkan berbagai aspek di atas, penelitian perihal *e-government* serta akuntabilitas sosial dengan studi kasus melalui *website* LaporGub! menjadi sangat relevan serta mendesak. Penelitian berikut tak hanya menyampaikan pemahaman mendalam perihal kinerja *platform* tersebut, tetapi juga bisa menjadi basis untuk perbaikan serta pengembangan layanan *e-government* di masa depan. Penelitian perihal *e-government* serta akuntabilitas sosial dengan studi kasus melalui *website* LaporGub! mempunyai potensi yang signifikan untuk berkontribusi pada peningkatan layanan publik, penguatan partisipasi masyarakat, serta pengembangan tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

Dilansir dari latar belakang masalah yang sudah dipaparkan di atas, jadi peneliti merumuskan masalah penelitian berikut seperti dibawah ini:

1. Bagaimana keterkaitan akuntabilitas sosial pada *website* “LaporGub!” menjadi *e-government*?

1.3 Tujuan Penelitian

Dilansir dari rumusan masalah di atas adapun maksud dari penelitian yang dilaksanakan untuk mengamati keterkaitan akuntabilitas sosial melalui *website* LaporGub! menjadi *e-government*. Evaluasi ini akan memperhatikan berbagai aspek, termasuk tingkat partisipasi masyarakat, respon pemerintah pada laporan yang masuk, serta dampak nyata dari *website* ini dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.4 Manfaat Penelitian

Dilansir dari latar belakang serta permasalahan yang sudah dituliskan, penelitian berikut diharapkan mampu menyampaikan manfaat seperti dibawah ini :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian berikut diharapkan mampu memberikan manfaat untuk penelitian serupa di masa mendatang serta menyumbangkan pengetahuan baru untuk kajian studi di bagian politik serta pemerintahan. Bagi mahasiswa, diharapkan penelitian berikut bisa memunculkan ide-ide baru untuk penelitian mereka. Tidak hanya itu, diharapkan penelitian ini mampu menutupi kekurangan dari penelitian sebelumnya serta berpotensi mengulas kembali hasil penelitian yang kurang tereksplorasi, sehingga isu perihal *e-government* bisa dieksplorasi lebih mendalam.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hadirnya penelitian perihal *e-government* serta akuntabilitas sosial dengan studi kasus melalui *website* LaporGub!, diharapkan bisa menyampaikan rekomendasi untuk pemerintah untuk mengerti aspek-aspek yang perlu diperbaiki maupun ditingkatkan pada *website* LaporGub! guna menambah kepuasan penggunaanya. Selanjutnya, hasil penelitian berikut diharapkan mendorong partisipasi aktif warga dalam memberitahu masalah serta menambah kepercayaan masyarakat pada *e-government* melalui "Laporgub", dengan menyediakan *platform* yang lebih efektif serta mudah dipakai. Jika menambah efisiensi dalam penanganan laporan serta aduan masyarakat, diharapkan masalah bisa ditangani lebih cepat serta transparan sehingga mempercepat tahapan mengidentifikasi serta mengurangi hambatan birokrasi melalui analisis pemakaian *website*.

1.4.3 Manfaat Sosial

Hasil penelitian diharapkan bisa menyampaikan informasi pada masyarakat, terkhususnya untuk masyarakat Kota Semarang untuk lebih aktif dalam memberitahu masalah melalui *platform* LaporGub! agar memperkuat hubungan antara masyarakat serta pemerintah yang lebih responsif serta efektif. Dengan peningkatan kualitas pelayanan layanan *e-government* yang lebih efektif dalam membantu menyelesaikan permasalahan di daerah dengan lebih cepat, diharapkan kepercayaan masyarakat pada pemerintah semakin meningkat serta memperbaiki citra pemerintah di mata publik. Dengan memastikan jika semua lapisan masyarakat bisa mengakses layanan pemerintah meskipun adanya keterbatasan, mampu mendorong inklusivitas pemerintah dalam penyampaian layanan publik sehingga semua warga merasa diperhatikan serta dilayani. Melalui manfaat sosial ini, penelitian berikut diharapkan tak hanya memperbaiki layanan *e-government*, tetapi juga memperkuat hubungan sosial antara masyarakat serta pemerintah serta menambah kualitas hidup serta kesejahteraan warga Kota Semarang.

1.5 Penelitian Terdahulu

Dalam menyusun karya tulis ini, peneliti melakukan perbandingan dengan berbagai literatur yang sudah ditulis oleh peneliti lain dalam membahas topik serupa. Langkah ini diambil untuk mengidentifikasi persamaan serta perbedaan antara karya tulis ini dengan penelitian sebelumnya perihal *e-government*, aksesibilitas informasi, komunikasi ketentuan, penerapan aplikasi, serta usaha pemerintah daerah dalam mengatasi masalah yang terjadi di masyarakat melalui kanal pengaduan *online*, seperti yang ditemukan dalam beberapa kajian berikut.

Pertama, penelitian karya Yeni Denisa, Joko Tri Nugraha, Nike Mutiara Fauziah perihal Pengembangan *E-government* Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi serta Informatika Kabupaten Magelang (Lestari, Y. D., Nugraha, J. T., & Fauziah, N. M., 2019). Penelitian berikut dilatarbelakangi oleh keinginan para peneliti terdahulu untuk mengamati serta mengamati bagaimana pengembangan layanan *e-government* di Kabupaten Magelang melalui layanan aspirasi masyarakat. Penelitian berikut berfokus pada identifikasi kendala serta sebab penunjang dalam implementasi layanan ini serta menyampaikan rekomendasi untuk peningkatan layanan ke depannya. Adapun persamaan penelitian yang dilaksanakan dengan penelitian terdahulu diantara lain yang pertama, keduanya berfokus pada penilaian serta analisis sistem *e-government*. Penelitian yang peneliti lakukan mengkaji *e-government* serta akuntabilitas sosial dengan studi kasus melalui *website* LaporGub! sementara penelitian di Magelang mengamati layanan aspirasi masyarakat yang juga ialah bagian dari inisiatif *e-government*. Hal yang kedua terkait pemakaian layanan elektronik untuk peningkatan efektivitas. Kedua penelitian mempunyai maksud yang sama untuk mengerti bagaimana layanan *e-government* bisa menambah interaksi antara pemerintah serta masyarakat, baik dari segi partisipasi maupun efektivitas. Perbedaan yang dihasilkan dari antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilaksanakan ialah lokasi serta fokus penelitian. Penelitian di Kabupaten Magelang berfokus pada layanan aspirasi masyarakat secara umum di seluruh wilayah serta berupaya menyampaikan rekomendasi pengembangan layanan aspirasi masyarakat, sedangkan penelitian peneliti akan lebih spesifik pada pemakaian serta dampak

kualitas *website* LaporGub! di Kota Semarang. Peneliti terdahulu memperoleh data primer yang diperoleh langsung dari interview dengan pejabat Dinas Komunikasi serta Informatika Kabupaten Magelang serta kuesioner yang diberikan pada masyarakat pemakaian layanan aspirasi sedangkan data sekundernya diambil dari dokumen resmi pemerintah, laporan tahunan, ketentuan terkait *e-government* serta literatur sebelumnya yang relevan dengan pengembangan layanan *e-government*. Jenis penelitian ini ialah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus dengan maksud untuk menyampaikan ilustrasi secara mendalam perihal kondisi pengembangan layanan *e-government* di Kabupaten Magelang. Metodenya adalah data dikumpulkan melalui *interview* mendalam dengan pihak yang terlibat dalam pengelolaan layanan aspirasi masyarakat, serta kuesioner yang disebarkan pada warga yang memakai layanan tersebut. Observasi langsung serta tinjauan dokumen juga dipakai untuk memperkuat analisis.

Kedua, penelitian karya Ratna Kurniasari, Rukun Santoso, Alan Prahutama berjudul Analisis Kecenderungan Laporan Masyarakat Pada “LaporGub!” Provinsi Jawa Tengah Menggunakan *Text Mining* dengan *Fuzzy C-Means Clustering* (Kurniasari, R., Santoso, R., & Prahutama, A., 2021). Penelitian berikut mengidentifikasi kecenderungan pola laporan masyarakat yang disampaikan melalui *platform* LaporGub! di Provinsi Jawa Tengah. Dengan memakai metode *text minning* serta teknik *Fuzzy C-Means Clustering*, penelitian berikut berupaya untuk mengelompokkan laporan masyarakat dilasir dari tema maupun isu utama yang sering dilaporkan, sehingga bisa menyampaikan pengetahuan pada pemerintah dalam pengambilan keputusan serta prioritas penyelesaian masalah.

Terdapat beberapa persamaan antara penelitian berikut dengan penelitian yang dilaksanakan ialah terkait fokus pada *website* LaporGub! di mana kedua penelitian berfokus pada analisis pemakaian serta efektivitas *platform* LaporGub! menjadi sarana *e-government* di Provinsi Jawa Tengah. Tidak hanya itu, penelitian berikut sama-sama memakai data laporan masyarakat untuk menilai bagaimana kualitas *e-government* memberi dampak partisipasi publik serta efektivitas komunikasi antara pemerintah serta masyarakat. Berbeda dengan penelitian yang dilaksanakan, penelitian berikut memakai pendekatan kuantitatif melalui *text mining* serta *Fuzzy C-Means Clustering* untuk mengamati kecenderungan laporan sementara penelitian peneliti memakai pendekatan yang lebih berfokus pada *e-government* serta akuntabilitas sosial dengan studi kasus melalui *website* LaporGub!. Adapun maksud khusus dari penelitian berikut bermaksud untuk mengidentifikasi pola laporan masyarakat, sementara penelitian peneliti berfokus pada keberjalanan *e-government* serta akuntabilitas sosial dengan studi kasus melalui *website* LaporGub!. Pada pengambilan datanya, data primer penelitian berikut dikumpulkan dari *platform* LaporGub! di Provinsi Jawa Tengah berupa teks yang kemudian dianalisis memakai metode *text mining* sementara data sekundernya termasuk dokumen ketentuan terkait *platform* LaporGub! serta laporan resmi dari pemerintah provinsi yang relevan dengan pelaksanaan *e-government* di Jawa Tengah. Jenis penelitian berikut ialah kuantitatif dengan pendekatan analisis data besar (*big data*). Penelitian berikut memanfaatkan teknik *text mining* untuk ekstraksi informasi dari laporan masyarakat serta *Fuzzy C-Means Clustering* untuk mengelompokkan laporan dilasir dari pola yang ditemukan. Metode pengumpulan data dikumpulkan

melalui *platform* LaporGub! yang ialah sumber utama laporan masyarakat. Metode *text mining* dipakai untuk mengekstrak informasi serta pola dari teks laporan, sedangkan *Fuzzy C-Means Clustering* dipakai untuk mengelompokkan data berdasarkan kecenderungan tema yang muncul.

Ketiga, penelitian karya LK Firdaus yang berjudul Kepuasan Masyarakat Kota Semarang Terhadap Kualitas Pelayanan Program *E-government* “Sapa Mbak Ita” (Firdaus, L. K., 2023). Penelitian berikut bermaksud mengamati bagaimana inovasi *e-government* melalui rancangan “Sapa Mbak Ita” bisa menambah kualitas pelayanan publik di Kota Semarang serta mengidentifikasi sebab-sebab yang mendukung serta menghambat efektivitas rancangan tersebut. Persamaan yang ditemukan diantara penelitian berikut dengan penelitian yang dilaksanakan ialah sama-sama mengamati efektivitas rancangan *e-government* dalam pelayanan publik di Kota Semarang. Keduanya juga mengukur kepuasan masyarakat menjadi indikator keberhasilan rancangan *e-government*. Perbedaannya ditemukan pada metodologis di mana penelitian berikut lebih menekankan pada inovasi layanan serta analisis sebab penghambat serta pendukungnya serta mencakup seluruh aspek pelayanan rancangan “Sapa Mbak Ita”, sementara penelitian yang dilaksanakan berfokus pada keberjalanan pemakaian *website* LaporGub! dengan mengaitkan dari aspek akuntabilitas sosial. Data Primer diperoleh dari *interview* serta survei pada masyarakat yang memakai layanan “Sapa Mbak Ita” serta pejabat terkait sementara data sekundernya termasuk dokumen resmi terkait ketentuan *e-government* di Kota Semarang serta laporan tahunan perihal implementasi “Sapa Mbak Ita”. Penelitian berikut memakai pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus untuk

mendalami sebab-sebab yang berdampak pada kepuasan masyarakat. Pengumpulan data dilaksanakan melalui *interview* mendalam, survei serta observasi, serta analisis dokumen untuk mengamati efektivitas rancangan “Sapa Mbak Ita”.

Keempat, penelitian karya Septian E & Kriswibowo A berjudul Faktor Sukses *E-government* dalam Pelayanan Perizinan Melalui *Surabaya Single Window* (SSW) Alfa di Kota Surabaya (Septian, E & Kriswibowo, A, 2024). Tujuan penelitian berikut untuk menggali lebih dalam terkait sebab-sebab yang berkontribusi pada kesuksesan implementasi *e-government* dalam pelayanan perizinan melalui *platform Surabaya Single Window* (SSW) Alfa di Kota Surabaya. Penelitian berikut berfokus pada bagaimana sebab-sebab tersebut memberi dampak efektivitas pelayanan perizinan serta kepuasan pengguna. Kesesuaian kedua penelitian terkait berfokus pada penilaian sistem *e-government* di mana penelitian yang dilaksanakan berfokus pada *website* LaporGub! di Kota Semarang, sementara penelitian berikut pada *platform* SSW Alfa di Kota Surabaya. Tidak hanya itu, keduanya juga menilai efektivitas layanan yang disediakan oleh pemerintah melalui *platform e-government* serta dampaknya pada pengguna khususnya masyarakatnya itu sendiri. Berbanding terbalik dengan formasi sebelumnya, pada penelitian berikut berfokus pada pelayanan perizinan melalui SSW Alfa juga sebab-sebab kesuksesan implementasi *e-government* seperti infrastruktur teknologi, manajemen serta kepuasan pengguna, sedangkan lingkup penelitian yang akan dilaksanakan dikhususkan pada dampak kualitas *e-government* pada efektivitas pemakaian *website* LaporGub!. Sumber data primer penelitian berikut didapatkan

melalui survei maupun kuesioner yang diberikan pada pengguna SSW Alfa di Kota Surabaya serta interview dengan pihak-pihak yang terlibat dalam pengelolaan *platform* tersebut. Data sekunder ini bersumber dari dokumen ketentuan pemerintah terkait *e-government* serta perizinan, laporan tahunan SSW Alfa, serta literatur yang membahas sebab kesuksesan *e-government* dari berbagai studi sebelumnya. Penelitian berikut berjenis deskriptif kuantitatif dengan maksud untuk mengukur serta mengamati sebab-sebab yang memberi dampak kesuksesan implementasi *e-government* dalam pelayanan perizinan. Data dikumpulkan melalui survei pada pengguna layanan SSW Alfa serta interview dengan pemangku kepentingan yang terlibat dalam pengelolaan *platform* ini. Analisis yang dilaksanakan memakai metode statistik untuk mengidentifikasi sebab yang paling berdampak pada kesuksesan layanan.

Kelima, penelitian karya JT Nugraha yang berjudul *E-government Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-government di Pemerintah Kabupaten Sleman)* (JT Nugraha, 2018). Penelitian berikut mengamati elemen-elemen kunci yang berkontribusi pada kesuksesan pengembangan *e-government* dalam pelayanan publik di Kabupaten Sleman. Penelitian berikut berupaya untuk mengerti bagaimana sebab-sebab seperti teknologi, manajemen, ketentuan, serta partisipasi masyarakat bisa memberi dampak keberhasilan implementasi *e-government* dalam menambah kualitas pelayanan publik. Ditemukan kesamaan antara kedua penelitian terkait ialah keduanya berfokus pada analisis implementasi *e-government* dengan maksud menambah kualitas pelayanan publik melalui teknologi. Kedua penelitian terkait juga mengamati sebab-sebab

yang memberi dampak kesuksesan *e-government*, baik dalam konteks pelayanan publik di Kabupaten Sleman maupun efektivitas pemakaian *website* LaporGub! di Kota Semarang. Di samping persamaan tersebut, adapun perbedaan terletak pada konteks geografis serta spesifik layanan di mana penelitian di Kabupaten Sleman berfokus pada elemen sukses secara umum dalam pengembangan *e-government*, sementara penelitian peneliti lebih spesifik pada dampak kualitas *e-government* pada efektivitas pemakaian sebuah *website* tertentu ("LaporGub!") di Kota Semarang. Lebih lanjut lagi, penelitian berikut lebih holistik dengan mengidentifikasi elemen-elemen sukses secara keseluruhan, sementara penelitian peneliti mengukur dampak kualitas layanan pada efektivitas penggunaannya. Data primer penelitian berikut bersumber dari interview dengan pejabat pemerintah Kabupaten Sleman yang terlibat dalam pengembangan *e-government*, serta survei yang dilaksanakan pada masyarakat yang memakai layanan *e-government*. Data sekundernya mencakup dokumen ketentuan terkait *e-government*, laporan tahunan pemerintah Kabupaten Sleman, serta referensi literatur yang relevan dengan pengembangan serta kesuksesan *e-government*. Jenis penelitian berikut ialah deskriptif kualitatif memakai pendekatan studi kasus untuk mendalami elemen-elemen sukses dalam pengembangan *e-government* di Kabupaten Sleman. Data dikumpulkan melalui interview mendalam dengan para pejabat serta pengguna layanan, serta survei yang dilaksanakan untuk mengukur persepsi masyarakat pada pelayanan *e-government*. Selain itu, tinjauan dokumen serta analisis literatur juga dilaksanakan untuk memperkuat temuan penelitian.

Dilansir dari beberapa penelitian terdahulu yang sudah dipaparkan, ditemukan hasil jika pengembangan serta implementasi *e-government* mempunyai dampak signifikan pada peningkatan layanan publik di berbagai daerah di Indonesia, dengan fokus pada partisipasi masyarakat serta kepuasan pengguna. Penelitian di Kabupaten Magelang (Lestari et al., 2019) memperlihatkan jika layanan aspirasi masyarakat memainkan peran penting dalam mengoptimalkan *e-government*. Sementara itu, analisis laporan masyarakat di Provinsi Jawa Tengah (Kurniasari et al., 2021) mengungkapkan jika *text mining* bisa dipakai untuk mengidentifikasi pola serta kecenderungan dalam laporan masyarakat, yang berfungsi untuk peningkatan layanan. Penelitian di Kota Semarang (Firdaus, 2023) menyoroti tingkat kepuasan masyarakat pada layanan “Sapa Mbak Ita”, memperlihatkan jika kualitas pelayanan *e-government* berkontribusi langsung pada kepuasan pengguna. Di Surabaya (Septian & Krisbowo, 2024), kesuksesan *e-government* dalam layanan perizinan melalui *Surabaya Single Window* (SSW) Alfa memperlihatkan pentingnya infrastruktur serta dukungan teknologi dalam keberhasilan *e-government*. Terakhir, penelitian di Kabupaten Sleman (Nugraha, 2018) menekankan pentingnya elemen-elemen sukses seperti komitmen pimpinan, sumber daya manusia, serta infrastruktur dalam pengembangan *e-government* yang efektif. Secara keseluruhan, penelitian-penelitian berikut menggarisbawahi jika keberhasilan *e-government* tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada partisipasi masyarakat, kualitas layanan, serta penyebab penunjang lainnya. Melalui persoalan berikut memperoleh adanya gap penelitian antara beberapa penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilaksanakan sebab perbedaan konteks serta

fokus. Gap yang diisi oleh penelitian berikut terletak pada fokusnya yang lebih spesifik, baik dari segi konteks geografis maupun dari segi fokus analisis pada keberjalanan *website* LaporGub! di Provinsi Jawa Tengah. Salah satu contohnya ialah penelitian di Kabupaten Magelang berfokus pada layanan aspirasi masyarakat secara umum, sedangkan penelitian yang dilaksanakan di skripsi ini secara spesifik mengkaji dampak kualitas layanan *website* LaporGub! di Kota Semarang. Selain itu, penelitian terdahulu banyak memakai metode deskriptif kualitatif untuk mengilustrasikan elemen-elemen kesuksesan *e-government* sedangkan penelitian berikut lebih kuantitatif dengan pendekatan untuk mengukur bagaimana keberjalanan *e-government* serta akuntabilitas sosial pada pelaporan masyarakat melalui *website* LaporGub! untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi di lapangan. Oleh sebab itu, penelitian berikut perlu dikaji lebih lanjut untuk memahami bagaimana peran Pemerintah Provinsi Jawa Tengah untuk mengatasi persoalan-persoalan terkait agar tidak terulang lagi dikemudian hari.

1.6 Kerangka Teori

Pada bagian ini peneliti menyampaikan pemaparan perihal teori-teori yang dipakai pada penelitian, persoalan berikut termasuk teori utama serta teori pendukung yang dipakai dalam melakukan penelitian yang berjudul “*E-government dan Akuntabilitas Sosial : Studi Kasus Website LaporGub!*”. Adanya kerangka teori berfungsi menjadi pedoman penelitian serta membantu peneliti untuk menjawab permasalahan. Adapun teori-teori yang dipakai dalam sub bab ini ialah *e-government* serta *social accountability*.

1.6.1 E-government

Electronic Government maupun kerap disapa *e-gov* ialah hasil perkembangan pemanfaatan teknologi yang menciptakan sebuah mekanisme birokrasi pemerintahan yang baru guna menambah pelayanan pemerintah. Secara umum, *e-government* diartikan menjadi pemakaian teknologi *digital* untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah dengan maksud menambah efektivitas, efisiensi serta penyampaian layanan (Forman, 2005).

Dilansir dari Hartono (2010) *e-government* ialah sebuah tahapan sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (*Information, Communication and Technology*) menjadi alat untuk menyampaikan kemudahan tahapan transaksi serta komunikasi pada masyarakat, organisasi bisnis, serta lembaga pemerintah beserta stafnya guna mencapai efektivitas, efisiensi, transparansi serta pertanggungjawaban pemerintah pada masyarakatnya. Tjahjanto dalam Salam (2004:254) menyebutkan manfaat terpenting dari implementasi *e-government* yakni terwujudnya pemerintahan yang lebih bertanggung jawab (*accountable*) untuk warganya. *E-government* dilansir dari Gil Garcia (2012) dalam bukunya yang berjudul *Enacting Electronic Government Success: An Integrative Study of Government-wide Websites, Organizational Capabilities, and Institutions* mendefinisikan jika *e-government* memakai pendekatan *stakeholder-oriented approach* di mana pemerintah berperan menjadi entitas yang berhubungan dengan entitas lainnya. Hubungan tersebut antara lain:

1. *Government to Citizen (G2C)*

Tipe relasi *e-government* yang paling umum dengan maksud menciptakan serta menambah teknologi informasi serta layanan lainnya untuk diberikan pada warganya. Selain untuk memperluas serta mempermudah akses masyarakat pada pelayanan publik, diharapkan kinerja pemerintah bisa menjunjung tinggi nilai akuntabilitas serta transparansi.

2. *Government to Business (G2B)*

E-government berpotensi untuk memperluas akses perusahaan swasta pada informasi pemerintah terkait kepentingan usahanya seperti informasi terkait pajak, perizinan usaha, ketentuan publik, dll. Persoalan berikut mampu membantu pemerintah untuk lebih efisien dalam peningkatan manajemen data elektronik serta tahapan bisnis.

3. *Government to Employee (G2E)*

Hubungan ini mengacu pada peningkatan kesejahteraan serta kinerja para karyawan maupun pegawai yang bekerja untuk menjadi pelayan publik memakai teknologi informasi *digital*.

4. *Government to Government (G2G)*

Penggunaan teknologi juga menyokong komunikasi serta pertukaran informasi antar lembaga pemerintahan satu sama lain sehingga memperlancar hubungan kerjasama baik dalam kancah nasional maupun internasional.

Penelitian berikut mengkaji keterkaitan *e-government* serta akuntabilitas sosial melalui pemakaian *website* LaporGub!. Konsep *e-government* yang dipakai dalam penelitian berikut mengacu pada definisi Forman (2005) yang menyatakan

jika *e-government* ialah pemakaian teknologi *digital* untuk *mentransformasikan* kegiatan pemerintahan dengan maksud menambah efektivitas, efisiensi, serta penyampaian layanan. Dilansir dari teori tersebut, penelitian berikut mengasumsikan jika kualitas *e-government* yang meliputi aspek-aspek seperti kemudahan akses, kemudahan pemakaian, keamanan, serta konten informasi yang relevan, mempunyai dampak pada efektivitas pemakaian *website* LaporGub!.

Lebih lanjut, Hartono (2010) menekankan pentingnya ICT dalam *e-government* untuk menyampaikan kemudahan tahapan transaksi serta komunikasi pada masyarakat. Persoalan berikut sejalan dengan maksud *website* LaporGub! yang dirancang untuk memfasilitasi warga Provinsi Jawa Tengah terkhususnya Kota Semarang dalam menyampaikan pengaduan serta aspirasi mereka pada pemerintah.

Penelitian berikut juga melihat *e-government* melalui perspektif *Government to Citizen* (G2C). Konsep G2C (Gil Garcia, 2012) menekankan pada pentingnya peran pemerintah dalam menyampaikan layanan publik pada warganya melalui teknologi informasi. *Website* LaporGub! ialah contoh implementasi G2C, sebab menjadi wadah untuk warga untuk berinteraksi langsung dengan pemerintah serta menyampaikan aspirasi mereka. Penelitian berikut diharapkan bisa menyampaikan ilustrasi perihal bagaimana kualitas *e-government*, khususnya pada aspek G2C, berkontribusi pada efektivitas pemakaian *website* LaporGub! di Kota Semarang.

1.6.2 *Social Accountability*

Social Accountability maupun akuntabilitas sosial ialah pendekatan yang menekankan keterlibatan aktif masyarakat dalam mengawasi, menilai, serta menuntut pertanggungjawaban dari pemerintah maupun lembaga-lembaga publik terkait kualitas layanan publik yang diberikan. *Social accountability* melibatkan mekanisme partisipasi di mana warga negara secara langsung mengambil peran dalam pengawasan serta penilaian ketentuan, sehingga mendorong transparansi, efisiensi, serta keadilan dalam penyelenggaraan pemerintahan (Malena, Forster, & Singh, 2004). Dilansir dari Fox (2015), *social accountability* bisa dilihat menjadi "perluasan tanggung jawab" yang mencakup pengawasan oleh masyarakat pada lembaga pemerintah untuk memastikan kinerja yang sesuai dengan kebutuhan serta harapan publik. Konsep ini bermaksud untuk memperkuat tata kelola pemerintahan melalui pelibatan warga dalam tahapan pengambilan keputusan serta pelaksanaan ketentuan.

Terdiri dari beberapa elemen penting yang menjadi komponen utama dari *social accountability* antara lain:

1. **Transparansi:** akses yang terbuka serta mudah pada informasi perihal tindakan serta ketentuan pemerintah. Transparansi menjadi prasyarat dasar untuk warga untuk menilai serta mengawasi kinerja pemerintah secara efektif (Bovens, 2007).
2. **Partisipasi Masyarakat:** keterlibatan langsung warga negara dalam tahapan pengambilan keputusan publik serta dalam pemantauan serta penilaian ketentuan. Persoalan berikut memungkinkan warga negara untuk menjadi agen

perubahan serta memastikan ketentuan mencerminkan kepentingan mereka (Gaventa & McGee, 2013).

3. **Pemantauan serta Evaluasi:** masyarakat bisa melakukan pemantauan secara terus menerus pada kinerja pemerintah melalui berbagai mekanisme seperti *social audits*, *citizen report cards*, serta *public hearings*. Melalui tahapan ini, masyarakat bisa menyampaikan umpan balik yang bermanfaat untuk perbaikan ketentuan serta pelayanan (Malena, Forster, & Singh, 2004).
4. **Tindakan Balasan (*Redress*):** ketika ada kesalahan maupun kegagalan dalam ketentuan maupun pelaksanaan pelayanan publik, warga negara mempunyai hak untuk menuntut tindakan korektif. Ini termasuk mekanisme untuk mengoreksi pelanggaran maupun kegagalan dalam kinerja pemerintah (Fox, 2015).

Untuk mendukung konsep *social accountability*, ditemukan beberapa teori yang relevan salah satunya ialah *Principal Agent Theory* yang memaparkan jika dalam hubungan pemerintahan warga bertindak menjadi "*principals*" yang menyampaikan mandat pada pejabat publik maupun birokrat (menjadi "*agents*") untuk mengatur urusan publik atas nama mereka. Namun, potensi munculnya masalah seperti *moral hazard* maupun *adverse selection* membuat pengawasan oleh masyarakat melalui mekanisme *social accountability* menjadi sangat penting (Besley & Ghatak, 2005). Adapun teori pendukung lainnya ialah *Public Choice Theory*. Teori ini memaparkan jika pejabat publik cenderung membuat keputusan berdasarkan kepentingan pribadi mereka, bukan kepentingan publik. Oleh sebab itu, keterlibatan aktif masyarakat melalui *social accountability* bisa mengurangi peluang penyalahgunaan kuasa (Ostrom, 1990).

Social accountability mempunyai mekanisme bisa dibagi menjadi beberapa bentuk, ialah:

1. *Citizen Report Cards (CRC)*: Alat yang memungkinkan masyarakat menyampaikan penilaian pada kualitas layanan publik yang mereka terima. CRC biasanya berbentuk survei maupun kuesioner yang dilaksanakan secara periodik (Paul, 2002).
2. *Social Audits*: Audit sosial ialah tahapan di mana masyarakat melakukan pemeriksaan pada pelaksanaan rancangan pemerintah, khususnya yang berkaitan dengan pemakaian anggaran publik serta hasil yang dicapai. *Social audits* dilaksanakan untuk memastikan adanya transparansi serta efisiensi dalam pengelolaan sumber daya publik (Goetz & Jenkins, 2001).
3. *Public Hearings*: *Public hearings* ialah forum terbuka di mana warga bisa mengajukan pertanyaan maupun keluhan perihal ketentuan publik serta meminta penjelasan dari pejabat pemerintah. *Public hearings* mendorong dialog langsung antara warga serta pemerintah (Gaventa & McGee, 2013).
4. *Participatory Budgeting*: *Participatory budgeting* ialah mekanisme di mana warga negara secara langsung terlibat dalam tahapan pengambilan keputusan perihal alokasi anggaran pemerintah. Ini ialah bentuk *social accountability* yang menyampaikan kesempatan pada masyarakat untuk menentukan prioritas pemakaian anggaran (Wampler, 2007).

Social accountability membawa sejumlah manfaat baik untuk warga negara maupun pemerintah salah satunya ialah menambah kualitas pelayanan publik. Melalui pengawasan oleh masyarakat, pemerintah menjadi lebih terbuka pada

umpan balik yang pada akhirnya menambah kualitas layanan publik (Bovens, 2007). Selain itu, *social accountability* juga berperan dalam mengurangi korupsi. Dengan menciptakan transparansi serta pengawasan yang efektif, *social accountability* membantu meminimalkan risiko korupsi dalam pelayanan publik (Fox, 2015). Di sisi lain, *social accountability* turut menambah partisipasi warga dalam demokrasi. Keterlibatan langsung warga dalam pengawasan ketentuan memperkuat demokrasi partisipatif serta membuat mereka merasa lebih terlibat dalam pengelolaan pemerintahan (Goetz & Jenkins, 2001). Lebih dari itu, *social accountability* juga mendorong inovasi dalam tata kelola pemerintahan, memaksa pemerintah untuk lebih kreatif dalam mencari solusi pada masalah publik serta menambah efektivitas tata kelola (Gaventa & McGee, 2013).

Di balik beberapa manfaat yang dibawa oleh *social accountability* untuk pemerintah maupun warga negaranya sendiri, ditemukan beberapa tantangan yang perlu diatasi. Salah satu tantangan utama ialah akses informasi yang terbatas, di mana tak semua warga mempunyai akses yang memadai pada informasi yang diperlukan untuk melakukan pengawasan pada pemerintah (Fox, 2015). Selain itu, kapasitas serta literasi masyarakat juga menjadi kendala, sebab keterbatasan kemampuan teknis serta literasi *digital* warga bisa menghambat mereka dalam mengakses serta memakai informasi yang tersedia untuk menuntut akuntabilitas (Malena, Forster, & Singh, 2004). Tantangan lainnya ialah resistensi dari pemerintah, di mana beberapa pejabat maupun birokrasi enggan terbuka pada pengawasan masyarakat, yang bisa menghalangi pelaksanaan *social accountability* secara efektif (Gaventa & McGee, 2013).

1.7 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan pernyataan maupun dugaan sementara yang dibuat berdasarkan teori maupun penelitian awal yang menjadi dasar untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Dikatakan menjadi jawaban sementara sebab hipotesis masih sebatas jawaban teoritis yang belum didasarkan pada fakta-fakta empiris di lapangan yang diperoleh melalui tahapan pengumpulan data (Sugiyono, 2014). Hipotesis ini dirancang untuk diuji melalui metode ilmiah, di mana data yang dikumpulkan akan menentukan apakah hipotesis tersebut bisa diterima maupun ditolak. Adapun hipotesis awal dari penelitian berikut ialah keberjalanan *e-government* serta akuntabilitas sosial terkhususnya di Kota Semarang saling berdampak pada pelaporan masyarakat melalui *website* LaporGub!.

1.8 Variabel Penelitian

Penelitian berikut memakai dua jenis variabel, ialah variabel bebas (*independen*) serta variabel terikat (*dependen*).

1.8.1 Variabel Bebas

Variabel bebas dalam penelitian berikut ialah **Kualitas *E-government***. Kualitas *E-government* ialah aspek yang dinilai untuk memahami seberapa baik pemerintah menyediakan layanan elektronik melalui *website* "LaporGub!". Kualitas ini bisa mencakup berbagai indikator seperti:

1. **Efficiency (Efisiensi):** indikator efisiensi dalam konteks *e-government* merujuk pada kemampuan layanan *online* untuk memungkinkan pengguna mencapai maksud mereka dengan cepat, mudah, serta dengan usaha minimal. Ini

melibatkan optimalisasi tahapan, sehingga pengguna bisa menyelesaikan tugas mereka tanpa hambatan serta dengan waktu yang lebih singkat.

2. **Trust (Kepercayaan):** indikator ini mengukur tingkat kepercayaan serta keyakinan pengguna pada keamanan, privasi, serta integritas dari layanan *e-government* yang ditawarkan. Persoalan berikut termasuk perlindungan data pribadi, transparansi, serta keandalan sistem.
3. **Reliability (Keandalan):** indikator ini mengukur konsistensi serta keandalan layanan *e-government* dalam menyampaikan pelayanan yang diharapkan tanpa kesalahan. Ini mencakup keakuratan informasi yang diberikan, keandalan tahapan, serta ketersediaan layanan yang stabil serta berkelanjutan untuk pengguna.
4. **Citizen Support (Dukungan Warga):** dukungan warga merujuk pada tingkat bantuan serta layanan pendukung yang disediakan oleh *e-government* untuk membantu pengguna dalam berinteraksi dengan sistem. Persoalan berikut juga selaras dengan konsep *social accountability*, dimana persoalan berikut termasuk ketersediaan panduan, layanan pelanggan, dukungan teknis, serta informasi yang membantu pengguna dalam mengatasi masalah maupun menjawab pertanyaan yang mungkin mereka miliki saat memakai layanan.

1.8.2 Variabel Terikat

Variabel terikat dalam penelitian berikut ialah ***Social Accountability***. *Social accountability* menjadi variabel terikat dalam penelitian mengacu pada tanggung jawab sosial pemerintah maupun organisasi untuk menjawab pada publik atas tindakan maupun ketentuan mereka. Dalam penelitian, variabel ini sering dinilai

untuk melihat dampak inisiatif-inisiatif yang mendorong keterbukaan, partisipasi masyarakat, serta pengawasan pada lembaga-lembaga publik. Sebagai variabel terikat, *social accountability* biasanya dipengaruhi oleh berbagai sebab, termasuk:

1. **Partisipasi Warga:** tingkat keterlibatan warga negara dalam pengawasan maupun penilaian ketentuan publik memberi dampak seberapa efektif akuntabilitas sosial bisa dicapai. Ini mencakup mekanisme seperti audit sosial, budgeting partisipatif, maupun pemantauan layanan (Malena, C., Forster, R., & Singh, J, 2004).
2. **Transparansi Informasi:** akses masyarakat pada informasi yang relevan sangat penting dalam mendorong akuntabilitas sosial. Penelitian sering mengukur bagaimana tingkat keterbukaan pemerintah memberi dampak kemampuan publik untuk menuntut tanggung jawab (Sarker, A.E., Tipu, S.A.A. & Razzaque, F, 2022).
3. **Respon Institusi:** respon pemerintah pada keluhan maupun masukan dari masyarakat sering kali menjadi indikator penting dalam mengukur tingkat akuntabilitas sosial. Variabel ini mengukur sejauh mana pemerintah maupun lembaga bersikap responsif pada tuntutan warga (Sarker, A.E., Tipu, S.A.A. & Razzaque, F, 2022).
4. **Kerangka Hukum serta Institusional:** penelitian juga mengkaji sejauh mana kerangka hukum serta ketentuan mendukung akuntabilitas sosial. Misalnya, adanya undang-undang perihal keterbukaan informasi publik bisa menambah kapasitas masyarakat untuk mengawasi kinerja pemerintah (Sarker, A.E., Tipu, S.A.A. & Razzaque, F, 2022).

Penelitian yang berfokus pada *social accountability* menjadi variabel terikat bermaksud untuk mengerti bagaimana sebab-sebab seperti partisipasi warga, transparansi, serta kerangka hukum memberi dampak efektivitas pengawasan publik pada kinerja lembaga pemerintahan.

1.9 Definisi Konsep

Pada definisi konsep, peneliti menentukan ruang lingkup serta batasan-batasan dari penelitian berdasarkan konsep penelitian agar permasalahan yang sudah ditentukan tidak menyimpang dari pembahasan dalam penelitian berikut. Karakteristik dari variabel-variabel yang dipakai dalam penelitian dijabarkan berdasarkan teori *e-government* dilansir dari Forman (2005) serta *E-GovQual* dilansir dari Mentzas (2012) seperti dibawah ini:

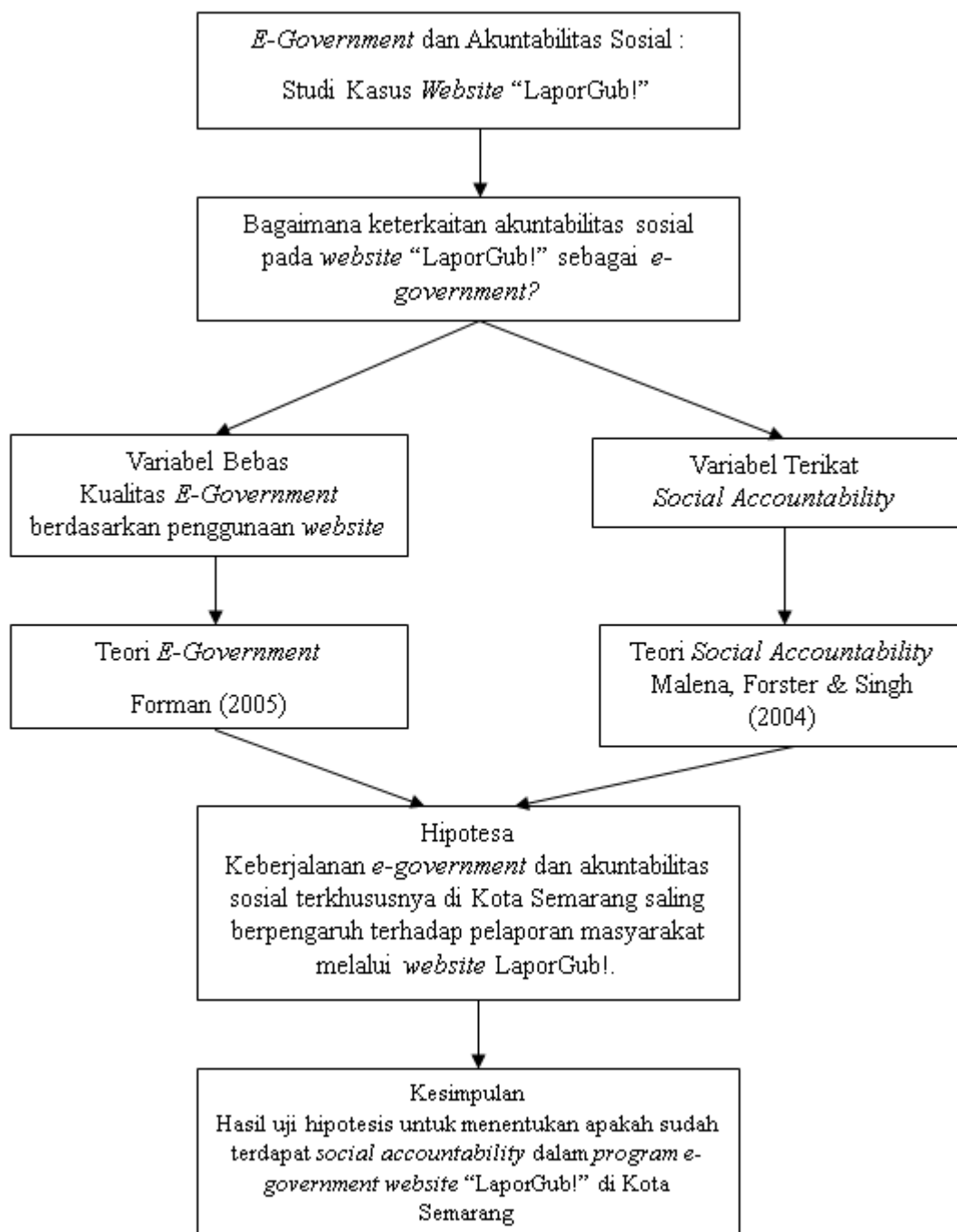
Tabel 1.2 Definisi Konsep Penelitian

No	Variabel	Keterangan/ Penjelasan	Indikator
1	Kualitas <i>E-government</i>	Kualitas <i>E-government</i> ialah ukuran seberapa baik pelayanan elektronik yang diberikan oleh pemerintah melalui <i>website</i> LaporGub! sesuai dengan kebutuhan masyarakat.	1. Efisiensi: Kemampuan <i>website</i> untuk memungkinkan pengguna mencapai maksud dengan usaha minimal, cepat, serta mudah. 2. Kepercayaan: Mengukur tingkat kepercayaan pengguna pada privasi, keamanan, serta integritas dari layanan <i>e-gov</i> yang ditawarkan. 3. Keandalan: Konsistensi serta keandalan layanan <i>e-gov</i> dalam menyampaikan pelayanan secara akurat. 4. Dukungan Warga: Tingkat bantuan serta layanan pendukung yang disediakan

			oleh <i>e-gov</i> untuk membantu pengguna dalam berinteraksi dengan sistem.
2	<i>Social Accountability</i>	<i>Social accountability</i> ialah ukuran untuk warga negara, kelompok masyarakat, maupun organisasi masyarakat sipil dalam memantau, mengamati kinerja pemerintah, serta memastikan pemerintah bertanggung jawab pada masyarakatnya.	1. Partisipasi Warga: Mengukur sejauh mana warga bisa ikut serta dalam mekanisme seperti forum publik, anggaran partisipatif, serta audit sosial untuk memberi dampak ketentuan serta menuntut pertanggungjawaban dari pejabat publik. 2. Transparansi Informasi: Mengukur ketersediaan serta aksesibilitas data publik, seperti anggaran, laporan keuangan, serta laporan kinerja layanan. 3. Respon Institusi: Mengukur seberapa responsif lembaga pemerintah maupun pejabat publik pada masukan, keluhan, maupun kritik dari warga. 4. Kerangka Hukum serta Institusional: Mengacu pada regulasi, undang-undang, serta susunan kelembagaan yang mendukung pelaksanaan akuntabilitas sosial. Indikator ini mengukur sejauh mana hukum serta ketentuan mendukung akses informasi publik, hak partisipasi warga, serta perlindungan pada <i>whistleblowers</i> maupun pelapor.

Sumber : Diolah oleh Penulis

1.10 Kerangka Berpikir



1.11 Metode Penelitian

Sebagai usaha untuk mengatasi masalah yang ada dalam sebuah penelitian, diperlukan penyelidikan yang cermat, terstruktur, serta berkesinambungan untuk mengerti langkah-langkah yang tepat dalam melakukan penelitian. Metode penelitian memainkan peran krusial dalam tahapan ini, sebab metode yang ditentukan bisa menentukan keberhasilan maupun kegagalan penelitian, terutama dalam pengumpulan data yang akurat. Data yang dikumpulkan mencerminkan realitas objek penelitian, yang sangat penting untuk pemahaman yang mendalam serta penyelesaian masalah yang diamati. Sugiyono (2014) menegaskan jika metode penelitian ialah pendekatan ilmiah yang dipakai untuk memperoleh data dengan maksud tertentu. Dengan demikian, metode penelitian bisa diartikan menjadi teknik ilmiah yang dipakai untuk memperoleh data yang relevan dengan objek penelitian guna menyelesaikan masalah penelitian (Sugiyono, 2014).

1.11.1 Jenis Penelitian

Penelitian berikut memakai pendekatan kuantitatif deskriptif yang bermaksud untuk mengilustrasikan data serta fakta-fakta tertentu yang ditemukan di lapangan. Melalui pendekatan ini, peneliti berfokus pada analisis, deskripsi, serta penjelasan sebuah masalah yang diamati secara apa adanya, serta menarik kesimpulan berdasarkan fenomena yang diamati. Dalam penelitian berikut, peneliti akan mengamati keberjalanan *e-government* serta akuntabilitas sosial pada pelaporan masyarakat melalui *website* LaporGub!. Penelitian berikut bermaksud untuk mengerti seberapa baik kualitas layanan *e-government* yang disediakan oleh

Pemerintah Jawa Tengah melalui LaporGub! memberi dampak efektivitas penggunaannya oleh masyarakat.

Jenis penelitian deskriptif kuantitatif ini memungkinkan peneliti untuk mengukur serta mengamati variabel-variabel yang relevan secara statistik, serta menarik kesimpulan yang valid berdasarkan data yang diperoleh. Seperti yang diungkapkan oleh Creswell (2014), penelitian kuantitatif deskriptif ialah metode yang efektif untuk mengilustrasikan keadaan yang ada dengan memakai data numerik untuk mengidentifikasi pola serta hubungan antara variabel yang sedang diamati.

1.11.2 Populasi dan Sampel

1.11.2.1 Populasi

Populasi ialah seluruh subjek yang menjadi objek penelitian yang memenuhi ketentuan tertentu. Dilansir dari Sugiyono (2017), populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek maupun subjek yang mempunyai kualitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari serta kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam konteks penelitian berikut, populasi mencakup semua individu yang sudah memakai *website* LaporGub! yang berlokasi di Kota Semarang selama periode tahun 2023.

Memahami populasi secara jelas serta terperinci penting untuk memastikan jika hasil penelitian bisa digeneralisasikan pada seluruh populasi yang dimaksud. Dengan demikian, hasil yang diperoleh bisa mengilustrasikan secara akurat efektivitas pemakaian *website* LaporGub! dalam konteks yang lebih luas.

1.11.2.2 Sampel

Sampel dalam penelitian berikut ialah bagian dari populasi yang ditentukan untuk diobservasi serta dianalisis guna mewakili keseluruhan populasi. Dalam penelitian yang berjudul "*E-government dan Akuntabilitas Sosial : Studi Kasus Wbsite "LaporGub!"*", sampel terdiri dari pengguna *website* LaporGub! yang sudah memakai *website* tersebut untuk memberitahu masalah maupun menyampaikan aspirasi mereka.

Pemilihan sampel dilaksanakan dengan metode *purposive sampling*, ialah teknik pengambilan sampel di mana peneliti menentukan sampel berdasarkan ketentuan tertentu yang dianggap relevan dengan maksud penelitian. Teknik ini ditentukan sebab peneliti ingin memastikan jika responden yang terlibat dalam penelitian ialah mereka yang mempunyai pengalaman langsung dalam memakai *website* LaporGub! serta bisa menyampaikan informasi yang valid dan relevan.

Dilansir dari Sugiyono (2017), *purposive sampling* ialah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, seperti mempunyai pengetahuan maupun pengalaman terkait topik penelitian. Dalam konteks penelitian berikut, sampel ditentukan berdasarkan keterlibatan aktif mereka dalam pemakaian *website* "LaporGub!", sehingga data yang diperoleh bisa menyampaikan ilustrasi yang akurat perihal efektivitas pemakaian *website* tersebut.

Pendapat ini sejalan dengan pandangan Cooper serta Emory (1996:221) yang menyatakan jika formula dasar dalam menentukan ukuran sampel probabilitas mengasumsikan populasi yang tak terbatas. Sebagai contoh, pengambilan 100 sampel dari populasi berjumlah 5000 bisa memperoleh estimasi yang hampir sama

dengan pengambilan 100 sampel dari populasi sebesar 200 juta. Dalam penelitian berikut, peneliti mengambil sampel langsung sejumlah 100 sebab jumlah pengguna *website* LaporGub! di Kota Semarang tak bisa diartikan secara pasti. Selain itu, jumlah sampel ini ditentukan dengan harapan bisa memenuhi ketentuan untuk pengujian hipotesis memakai metode statistik dengan bantuan software SPSS. Dilansir dari persoalan tersebut, jumlah sampel yang diperlukan untuk penelitian berikut berjumlah 100 masyarakat domisili Semarang yang pernah memakai *website* LaporGub! minimal satu kali yang dipakai untuk mengamati keberjalanan *e-government* serta akuntabilitas sosial pada pelaporan masyarakat melalui *website* Lapor Gub!.

1.12 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah metode maupun tahapan yang dipakai untuk menentukan sebagian kecil dari populasi yang akan diamati menjadi representasi dari keseluruhan populasi. Teknik ini penting dalam penelitian sebab memungkinkan peneliti untuk membuat generalisasi perihal populasi yang lebih besar berdasarkan data yang diperoleh dari sampel yang lebih kecil. Ada berbagai jenis teknik sampling, serta pilihan teknik tergantung pada maksud penelitian, sifat populasi, serta sumber daya yang tersedia. Dalam pengambilan sampel di penelitian ini memakai dua teknik sampling, yaitu sampel bertujuan serta sampel insidental. Teknik sampel bertujuan maupun *purposive sampling* ialah salah satu jenis *non-probability sampling*, di mana orang maupun peristiwa tertentu ditentukan dengan sengaja untuk menyampaikan informasi penting yang tidak bisa diperoleh dari pilihan lain (Maxwell, 2012). Teknik ini dipilih karena berdasarkan pertimbangan

tertentu yang relevan dengan penelitian, misalnya responden yang mempunyai pengetahuan khusus perihal topik penelitian. Di sisi lain, *sampling* insidental ialah jenis *non-probability sampling*, di mana pemilihan sampel didasarkan pada kebetulan, yaitu orang-orang yang ditemui oleh peneliti selama pengumpulan data serta dianggap sesuai menjadi responden. Adapun dalam penelitian berikut, ketentuan yang dijadikan sampel penelitian ialah:

1. Merupakan masyarakat yang sedang maupun tinggal di daerah Semarang
2. Merupakan pengguna *website* LaporGub! minimal sejumlah satu kali
3. Berusia minimal 17 tahun
4. Bersedia mengisi kuesioner perihal penelitian yang dilaksanakan

Pengambilan sampel dilaksanakan seperti dibawah ini:

- a. Sampel bertujuan akan diterapkan pada pengguna *website* LaporGub! yang termasuk dalam ketentuan penelitian berikut, karena peneliti ingin fokus pada kelompok tertentu yang mempunyai karakteristik yang relevan dengan penelitian.
- b. Sampel insidental akan diterapkan pada masyarakat Kota Semarang yang ditentukan secara kebetulan selama tahapan penelitian berlangsung. Sampel ini diambil dari pengguna yang sedang mengakses maupun baru saja menyelesaikan pelaporan melalui *platform* LaporGub! serta dianggap sesuai menjadi responden dalam penelitian berikut.

1.13 Jenis dan Sumber Data

1.13.1 Jenis Data

Penelitian ini memakai data kuantitatif yang bertujuan untuk mengukur serta mengamati keberjalanan *e-government* serta akuntabilitas sosial pada pelaporan masyarakat melalui *website* "LaporGub!". Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka serta bisa dianalisis secara statistik. Data ini diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan pada pengguna aktif *website* LaporGub!, di mana responden diminta untuk menyampaikan penilaian pada berbagai aspek kualitas *e-government* serta efektivitas pemakaian *platform* tersebut.

Dalam penelitian berikut, variabel-variabel yang dipakai untuk mengukur kualitas *e-government* didasarkan pada teori yang dikembangkan oleh Forman (2005). Variabel-variabel ini mencakup:

1. Kualitas *E-government* Dilansir dari Forman (2005)

- a. **Kemudahan Akses:** Mengukur sejauh mana *website* bisa diakses oleh berbagai kelompok masyarakat.
- b. **Kejelasan serta Kelengkapan Informasi:** Menilai jika *website* yang efektif harus menyediakan informasi yang lengkap, jelas, serta mudah dipahami oleh pengguna.
- c. **Kecepatan serta Efisiensi dalam Penyelesaian Tugas:** Mengukur dilihat dari kemampuan pengguna untuk menyelesaikan tugas dengan cepat serta minim usaha.
- d. **Kepuasan Pengguna:** Menilai seberapa puas pengguna dalam memakai *website* pada pemenuhan kebutuhan serta ekspektasi pengguna.

2. *Social Accountability* Dilansir dari Carmen Malena (2004)

- a. **Partisipasi Warga:** Mengukur sejauh mana warga bisa ikut serta dalam mekanisme seperti forum publik, anggaran partisipatif, serta audit sosial untuk memberi dampak ketentuan serta menuntut pertanggungjawaban dari pejabat publik.
- b. **Transparansi Informasi:** Mengukur ketersediaan serta aksesibilitas data publik, seperti anggaran, laporan keuangan, serta laporan kinerja layanan.
- c. **Respon Institusi:** Mengukur seberapa responsif lembaga pemerintah maupun pejabat publik pada masukan, keluhan, maupun kritik dari warga.
- d. **Kerangka Hukum serta Institusional:** Mengacu pada regulasi, undang-undang, serta susunan kelembagaan yang mendukung pelaksanaan akuntabilitas sosial. Indikator ini mengukur sejauh mana hukum serta ketentuan mendukung akses informasi publik, hak partisipasi warga, serta perlindungan pada *whistleblowers* maupun pelapor.

Penggunaan data kuantitatif serta penetapan variabel berdasarkan teori Forman (2005) serta Malena (2004) memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis yang komprehensif serta valid pada keberjalanan *e-government* serta akuntabilitas sosial dengan studi kasus melalui *website* LaporGub!. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner ini kemudian dianalisis secara statistik untuk mengidentifikasi hubungan antara kualitas *e-government* serta *social accountability*

melalui *website* LaporGub!, sehingga penelitian berikut bisa menyampaikan hasil yang objektif serta bisa digeneralisasikan.

1.13.2 Sumber Data

Adapun penyusunan penelitian berikut diperoleh memakai dua jenis sumber data yakni:

a. Data Primer

Data primer ialah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber pertama maupun langsung dari objek yang diamati. Data ini dikumpulkan secara khusus untuk menjawab pertanyaan penelitian yang sedang dilaksanakan, sehingga data ini relevan serta spesifik untuk kebutuhan studi tersebut. Metode pengumpulan data primer bisa meliputi survei serta eksperimen. Survei dipakai untuk mengumpulkan data dari populasi besar melalui kuesioner maupun survei *online* secara cepat serta efisien. Eksperimen dipakai untuk menguji hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel yang diamati.

Data primer sangat penting karena menyediakan informasi yang paling sesuai dengan konteks serta maksud studi, yang memungkinkan peneliti untuk memperoleh pengetahuan yang mendalam serta akurat perihal subjek yang diamati. Dalam persoalan berikut, peneliti akan mengantongi sejumlah informasi terkait topik penelitian dari Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Tengah serta beberapa pengguna *website* LaporGub! yang terpilih secara insidental seiring berjalannya tahapan penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang sudah dikumpulkan serta dipublikasikan oleh pihak lain selain peneliti untuk maksud selain dari penelitian yang sedang dilaksanakan. Data ini bisa berasal dari sumber internal maupun eksternal seperti laporan pemerintah, jurnal ilmiah, buku, artikel, data sensus, serta basis data yang tersedia secara publik. Data sekunder dipakai oleh peneliti untuk melengkapi maupun memperkuat temuan dari data primer maupun untuk melakukan analisis tambahan. Saat menjalani tahapan penelitian, data sekunder sangat berfungsi sebab memungkinkan peneliti untuk mengakses informasi yang sudah ada, menghemat waktu serta biaya pengumpulan data, serta menyampaikan perspektif tambahan melalui analisis data yang sudah dikumpulkan sebelumnya.

1.14 Skala Pengukuran

Skala pengukuran ialah alat yang dipakai dalam penelitian untuk mengukur variabel yang biasanya bersifat kualitatif, dengan mengubahnya menjadi data kuantitatif yang bisa dianalisis secara statistik. Skala pengukuran memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang bisa dinilai, dibandingkan, serta dianalisis untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam persoalan berikut, peneliti memakai instrumen dengan skala likert. Skala likert ialah salah satu metode pengukuran yang paling sering dipakai untuk menilai sikap, pendapat, maupun persepsi responden pada sebuah pernyataan maupun pertanyaan. Skala ini terdiri dari sejumlah pernyataan yang dinilai oleh responden berdasarkan tingkat persetujuan maupun ketidaksetujuan mereka, biasanya dalam tingkatan seperti sangat setuju, setuju,

netral, tak setuju, serta sangat tak setuju. Setiap jawaban diberikan nilai numerik, yang kemudian diolah untuk mengukur sikap maupun pendapat secara kuantitatif.

Tabel 1.3 Skala Likert

Penilaian	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

1.15 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data ialah cara yang dipakai peneliti untuk mengumpulkan data-data dalam penelitian. Dilansir dari penelitian kuantitatif, peneliti akan memakai teknik pengumpulan data seperti dibawah ini:

1.15.1 Kuesioner (Angket)

Dilansir dari Sugiyono, teknik pengumpulan data melalui bentuk kuesioner ialah cara yang dilaksanakan dengan menyampaikan seperangkat pertanyaan tertulis pada para responden yang sudah ditentukan untuk menjawab pertanyaan tersebut. Kuesioner menjadi salah satu teknik pengumpulan yang efisien bilamana peneliti memahami secara pasti variabel yang akan dinilai dalam penelitian (Sugiyono, 2014). Dalam penelitian berikut, pengumpulan data dilaksanakan dengan menyampaikan kuesioner secara *online* pada masyarakat Kota Semarang serta pengguna *website* LaporGub!.

1.15.2 Dokumentasi

Pengumpulan data dalam penelitian berikut dilaksanakan dalam bentuk berbagai jenis tulisan, termasuk catatan literatur, buku referensi, artikel berita, publikasi media, gambar, serta data pendukung lainnya yang mempunyai relevansi dengan topik penelitian. Data-data tersebut diperoleh dari berbagai dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Dinas Komunikasi serta Informatika Provinsi Jawa Tengah, serta dari informasi yang dikumpulkan melalui para pengguna *website* LaporGub!

1.16 Teknik Pengolahan Data

Sugiyono menyebutkan jika analisis data kuantitatif ialah kegiatan yang dilaksanakan setelah data yang berasal dari responden maupun sumber data lain sudah terkumpul (Sugiyono, 2014). Adapun teknik analisis data dilaksanakan dengan analisis deskriptif berupa tabel, grafik, maupun gambar. Analisis data yang dilaksanakan meliputi:

1.16.1 Editing

Data yang sudah terkumpul melalui daftar pertanyaan (kuesioner) akan dikumpulkan, ditinjau kembali serta disusun untuk memperbaiki kualitas datanya. *Editing* diartikan menjadi tahapan penyuntingan, pemilihan serta penyederhanaan informasi data kasar yang muncul di lapangan. Proses *editing* data ini dilaksanakan secara terus menerus selama penelitian berlangsung untuk mengurangi terjadinya kesalahan.

1.16.2 Coding

Peneliti akan mengelompokkan data berdasarkan variabel dengan menyampaikan kode tertentu dari jawaban seluruh responden. Penyajian data dari

setiap variabel yang diamati akan dinilai memakai perhitungan tertentu untuk menjawab rumusan masalah serta untuk menguji hipotesis yang sudah diajukan sebelumnya. Adapun teknik penyajian data yang akan dipakai oleh peneliti kuantitatif ialah statistik deskriptif, di mana peneliti akan mengamati data dengan cara mengartikan maupun mengilustrasikan data yang sudah dikumpulkan tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku secara umum. Peneliti akan menyajikan data melalui berbagai bentuk seperti tabel, grafik, diagram lingkaran maupun bentuk lainnya untuk mengilustrasikan data. Dilansir dari analisis data statistik deskriptif, peneliti kuantitatif akan mencari kuatnya hubungan yang terjalin antar variabel melalui analisis korelasi dengan melakukan prediksi yang sudah dilaksanakan sebelumnya (Sugiyono, 2014).

1.16.3 *Tabulasi Data*

Setelah data dikelompokkan, tahapan selanjutnya ialah memasukkan data ke dalam tabel. Penyajian data melalui tabel bermaksud untuk memudahkan tahapan penelitian serta penilaian. Adapun hasil dari tabulasi data bisa dipakai menjadi ilustrasi dari hasil penelitian sebab data-data yang diperoleh dari lapangan sudah tersusun serta terangkum dalam tabel jadi mudah untuk dipahami.

1.16.4 *Analisis Data*

Pada tahap ini peneliti akan mengamati data yang sudah diperoleh dengan menyampaikan penjelasan maupun keterangan tertentu memakai kalimat agar memudahkan pembaca dalam mengerti penelitian berikut. Data yang sudah dikumpulkan dianalisis dengan bantuan perangkat komputer rancangan SPSS.

1.16.5 Interpretasi Data

Hasil dari analisis data kemudian diinterpretasikan maupun ditafsirkan dengan jelas agar bisa menyampaikan kesimpulan yang mudah dipahami. Proses interpretasi data ini bermaksud untuk memaparkan secara terperinci dari makna materi yang dipaparkan.

1.17 Teknik Analisis Data

Analisis data yang dipakai dalam penelitian berikut ialah analisis deskriptif yang bermaksud untuk menyampaikan ilustrasi mendetail perihal data yang sudah terkumpul tanpa maksud membuat kesimpulan yang berlaku secara umum maupun menggeneralisasi. Dalam melihat serta mengolah datanya, peneliti memakai cara kategorisasi data antara indikator dengan karakteristik responden.