

BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Reformasi birokrasi ialah langkah yang diambil oleh pemerintah sebagai upaya untuk melakukan perubahan dalam struktur, budaya, dan proses kerja dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik (Surjadi dalam Sholihah & Mulianingsih, 2023). Tujuan dari reformasi birokrasi adalah untuk meningkatkan kinerja pemerintah, meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan menjadikan birokrasi lebih responsif pada perubahan tuntutan masyarakat akan kebutuhannya. Adanya reformasi birokrasi yang lebih antisipatif, proaktif, dan efektif semata-mata untuk mewujudkan *good governance* atau tata kelola pemerintah yang baik serta memajukan kualitas layanan yang ditunjukkan untuk publik.

Roadmap yang berisi panduan tentang hal-hal yang seharusnya dilaksanakan dalam proses reformasi birokrasi diperlukan dalam rangka memastikan proses tersebut berlangsung dengan tepat dan cepat. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia menerbitkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2012 yang telah dibagi dalam tiga periode *roadmap*, yakni *roadmap* tahun 2010-2014, 2015-2019, dan 2020-2024. *Grand design* ini membantu pemerintah untuk menghindari tindakan yang bersifat *ad hoc* dan memastikan bahwa setiap langkah yang diambil dalam perjalanan reformasi birokrasi memiliki tujuan dan arah yang jelas. Selain itu, *grand design* juga berisi visi, tujuan, dan strategi jangka panjang sehingga membantu memberikan gambaran besar tentang bagaimana birokrasi harus berfungsi di masa

depan. Panduan ini bersifat konsisten dan padu sehingga tujuan reformasi yang telah ditentukan dapat tercapai, yakni di antaranya layanan publik dapat menjadi lebih efisien dan transparan, sehingga memungkinkan untuk memenuhi tuntutan masyarakat dengan lebih baik.

Menurut Buku Saku Reformasi Birokrasi (2019), terdapat tiga sasaran utama dari pelaksanaan reformasi birokrasi yang saling terkait satu sama lain. Pertama, menciptakan birokrasi yang bersih, akuntabel, dan berkinerja. Transparansi dan integritas yang tinggi dilakukan untuk memberantas korupsi, penyalahgunaan wewenang sehingga mendapatkan kembali kepercayaan dari masyarakat. Kedua, birokrasi yang efektif dan efisien. Hal ini berfokus pada pengelolaan sumber daya secara tepat guna sehingga dapat mencapai hasil secara maksimal dengan biaya yang paling efisien. Yang terakhir, birokrasi yang memberikan layanan publik yang memiliki mutu baik.

Pelayanan publik yang memiliki mutu baik atau berkualitas dan memuaskan adalah pelayanan yang mampu menjawab tuntutan masyarakat yang terus berkembang (Sholihah & Mulianingsih, 2023). Ketika pemerintah tidak mampu memberikan pelayanan publik yang cukup baik, pemerintah perlu melakukan perubahan sehingga pemerintah dapat memberikan pelayanan yang cukup memuaskan dan bisa mengembalikan kepercayaan masyarakat. Hal tersebut mendasari adanya inovasi dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas harus mampu mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat yang berubah seiring waktu. Ketika pemerintah gagal memberikan pelayanan publik yang sesuai, hal tersebut dapat dianggap sebagai

kegagalan dari pemerintah dalam menjalankan tugas pokoknya yaitu untuk melayani masyarakat. Dalam kondisi tersebut, diperlukan suatu perubahan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan. Inovasi menjadi kunci dalam memulihkan kepercayaan tersebut. Inovasi dalam pelayanan publik memungkinkan pemerintah untuk memenuhi tugasnya dengan lebih baik dan memenangkan kembali dukungan dan kepercayaan masyarakat. Inovasi dalam sistem pelayanan pemerintah kepada publik penting untuk menciptakan pemerintahan yang lebih cepat dan tanggap akan kebutuhan publik.

Inovasi di layanan publik dapat berupa ide-ide baru atau cara-cara kreatif untuk membuat pelayanan dari pemerintah menjadi lebih baik. Ide-ide ini dapat muncul dari gagasan yang orisinal atau dapat berupa perubahan dan penyesuaian dari ide-ide yang telah ada sebelumnya dengan tujuan melayani masyarakat dengan menyebarkan manfaat langsung dan tidak langsung. Setiap elemen pemerintahan perlu menggunakan inovasi untuk meningkatkan mutu pelayanan publik yang diberikannya. Di antaranya adalah dengan merubah penyediaan pelayanan menjadi berbasis elektronik. Perubahan ini menjadi salah satu dampak globalisasi yang mana mengharuskan setiap organisasi, termasuk organisasi publik, untuk cepat tanggap dalam menghadapi kemajuan teknologi yang berkembang sangat pesat sejalan dengan kuatnya arus informasi.

Peralihan ke penyediaan pelayanan berbasis elektronik erat kaitannya dengan konsep *e-government* atau pemerintahan elektronik. *E-government* adalah upaya pemerintah untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan layanan yang lebih efisien, transparan, dan aksesibel bagi publik. *E-*

government dapat membantu menambah kualitas dan jangkauan pelayanan publik (Kurhayadi, 2019).

Regulasi mengenai penerapan *e-government* di Indonesia ditandai dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Teknologi informasi dan komunikasi yang selalu berkembang semakin mendesak untuk menyesuaikan dengan perubahan yang terjadi (Lestari et al., 2021). Sejalan dengan perubahan yang terjadi, regulasi yang berlaku juga harus selaras dengan perkembangan *e-government* tersebut. Regulasi mengenai *e-government* yang hingga saat ini berlaku adalah Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Pemerintah Indonesia sekarang ini telah berupaya untuk terus meningkatkan kemampuan *e-government*-nya. Hal tersebut bisa ditinjau dari mayoritas pemerintahan, baik dalam tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, telah memiliki *website* pemerintahannya masing-masing untuk menyediakan informasi yang bebas diakses oleh publik. Selain itu, *website* pemerintah juga biasanya sudah memungkinkan untuk melakukan interaksi dua arah antara masyarakat dan pemerintah, bahkan terdapat portal resmi yang digunakan bagi masyarakat yang ingin mengajukan pertanyaan atau aduan kepada pemerintah. Beberapa pelayanan publik Indonesia juga telah mampu memberikan layanan transaksional seperti pembayaran pajak melalui aplikasi tertentu. Masyarakat juga telah memiliki beberapa forum atau *website* sebagai wadah menampung aspirasi dan masukan. Yang terakhir, pemerintah juga telah berusaha mengembangkan

internalnya misal dengan menggunakan teknologi untuk integrasi data dan melakukan pelayanan publik terpadu. Secara keseluruhan, kemampuan interaksi *e-government* sudah berkembang namun tingkatnya masih bervariasi tergantung pada sektor dan tingkat pemerintahan. Pada pemerintah pusat, tingkat kemampuan *e-government*-nya lebih baik dengan adanya pembaruan informasi secara berkala, integrasi yang lebih kuat, dan respon yang lebih cepat. Sayangnya, hal itu tidak sepenuhnya terjadi pada pemerintahan daerah. Masih banyak yang perlu dikembangkan agar *e-government* dapat diimplementasikan secara optimal dan berkelanjutan dalam jangka panjang.

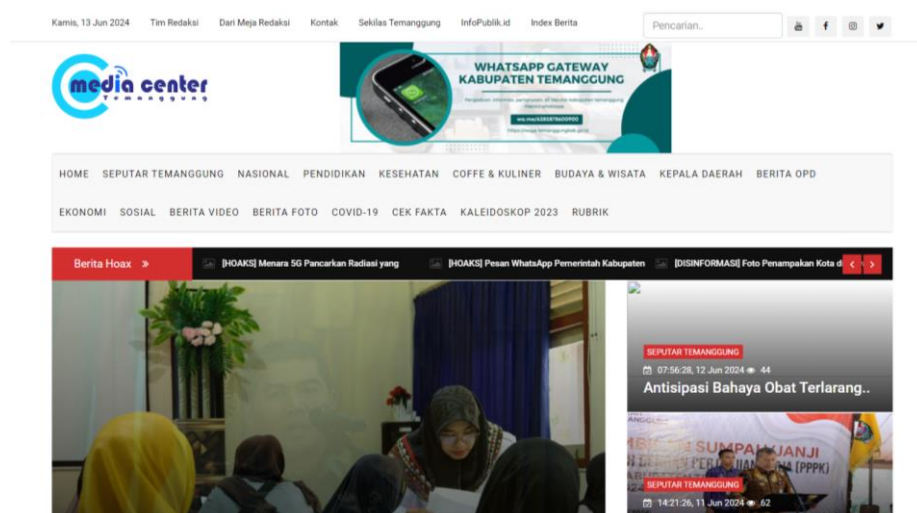
Salah satu pemerintahan daerah yang menerapkan *e-government* yakni Kabupaten Temanggung. Kabupaten Temanggung juga menjadi salah satu dari 416 kabupaten dan 98 kota di Indonesia yang ikut dalam program Gerakan Menuju 100 Smart City oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) RI. *E-government* dan *smart city* merupakan dua konsep yang tidak bisa dipisahkan. Salah satu bentuk dari perwujudan *e-government* adalah terciptanya *smart city* (Marpaung et al., 2023).

Pengimplementasian *e-government* di Kabupaten Temanggung ditindaklanjuti dengan dikeluarkannya Peraturan Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 22 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang kemudian petunjuk pelaksanaannya diatur melalui Peraturan Bupati Temanggung Nomor 83 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 22 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Berdasarkan peraturan tersebut, Dinas

Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Kabupaten Temanggung menjadi aktor utama dalam pelaksanaan SPBE di Kabupaten Temanggung. Dinkominfo bertugas untuk merencanakan, membangun infrastruktur, mengelola data dan aplikasi, serta melakukan koordinasi dan supervisi dalam rangka mewujudkan SPBE di lingkungan Pemerintah Daerah.

Upaya dalam mendukung pelaksanaan SPBE dalam penyebaran informasi dan transparansi pemerintahan, terdapat portal berita yang diurus dan dijalankan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung untuk menyediakan informasi-informasi digital, yaitu Media Center Temanggung.

Gambar 1.1 Website Media Center Temanggung



Sumber: <https://mediacenter.temanggungkab.go.id/>

Dilansir dari mediacenter.temanggungkab.go.id (2024), Kabupaten Temanggung telah memiliki 131 layanan publik yang telah terdigitalisasi dan 43 aplikasi layanan publik. Namun, dalam realitanya, masih banyak layanan publik seperti *website* kecamatan yang tidak dapat diakses sehingga menghambat interoperabilitas.

Tabel 1.1 Hasil Evaluasi SPBE Pemerintah Daerah di Jawa Tengah 2023

No	Nama Instansi	Indeks	Predikat
1	Pemerintah Provinsi Jawa Tengah	4,26	Memuaskan
2	Pemerintah Kab. Semarang	3,26	Baik
3	Pemerintah Kab. Kendal	2,95	Baik
4	Pemerintah Kab. Demak	3,62	Sangat Baik
5	Pemerintah Kab. Grobogan	3,37	Baik
6	Pemerintah Kab. Pekalongan	2,86	Baik
7	Pemerintah Kab. Batang	3,53	Sangat Baik
8	Pemerintah Kab. Tegal	3,07	Baik
9	Pemerintah Kab. Brebes	2,83	Baik
10	Pemerintah Kab. Pati	3,74	Sangat Baik
11	Pemerintah Kab. Kudus	4,23	Memuaskan
12	Pemerintah Kab. Pemalang	2,94	Baik
13	Pemerintah Kab. Jepara	3,63	Sangat Baik
14	Pemerintah Kab. Rembang	3,64	Sangat Baik
15	Pemerintah Kab. Blora	3,27	Baik
16	Pemerintah Kab. Banyumas	3,39	Baik
17	Pemerintah Kab. Cilacap	3,46	Baik
18	Pemerintah Kab. Purbalingga	3,83	Sangat Baik
19	Pemerintah Kab. Banjarnegara	3,29	Baik
20	Pemerintah Kab. Magelang	3,13	Baik
21	Pemerintah Kab. Temanggung	2,80	Baik
22	Pemerintah Kab. Wonosobo	3,54	Sangat Baik
23	Pemerintah Kab. Purworejo	3,19	Baik
24	Pemerintah Kab. Kebumen	3,70	Sangat Baik
25	Pemerintah Kab. Klaten	3,70	Sangat Baik
26	Pemerintah Kab. Boyolali	3,65	Sangat Baik
27	Pemerintah Kab. Sragen	4,26	Memuaskan
28	Pemerintah Kab. Sukoharjo	4,35	Memuaskan
29	Pemerintah Kab. Karanganyar	3,52	Sangat Baik
30	Pemerintah Kab. Wonogiri	3,94	Sangat Baik
31	Pemerintah Kota Semarang	3,89	Sangat Baik
32	Pemerintah Kota Salatiga	3,26	Baik
33	Pemerintah Kota Pekalongan	3,29	Baik
34	Pemerintah Kota Tegal	3,76	Sangat Baik
35	Pemerintah Kota Magelang	3,36	Baik
36	Pemerintah Kota Surakarta	3,74	Sangat Baik

Sumber: Laporan Hasil Evaluasi SPBE Tahun 2023

Hasil evaluasi SPBE Pemerintah Kabupaten Temanggung adalah sebesar 2,80 yang merupakan terendah di antara kota/kabupaten lainnya di Jawa Tengah. Hal ini sangat disayangkan mengingat di tahun 2022, indeks SPBE Pemerintah Kabupaten Temanggung adalah sebesar 3,00. Nilai yang diperoleh pada tahun 2022 merupakan nilai hasil evaluasi mandiri, sementara nilai indeks yang diperoleh pada tahun 2023 merupakan hasil evaluasi penilaian tingkat kematangan (*maturity level*) yang dilakukan oleh Kemenpan RB. Indeks SPBE merupakan ukuran kematangan dari sebuah daerah dalam melaksanakan SPBE dengan aspek-aspek berupa Kebijakan

Internal SPBE, Tata Kelola SPBE, Manajemen SPBE, dan Layanan SPBE sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2020 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Di bawah ini disajikan hasil evaluasi nilai kematangan penyelenggaraan SPBE yang didapatkan oleh Kabupaten Temanggung di tahun 2023.

Tabel 1.2 Hasil Evaluasi SPBE Tahun 2023

Hasil Evaluasi SPBE 2023		
Nama Form	:	Evaluasi Penerapan SPBE 2023
Tahun	:	2023
Deskripsi	:	Evaluasi Penerapan SPBE 2023
Pemerintah Kab. Temanggung		
K/L/D	:	Pemerintah Kabupaten
Indeks SPBE	:	2.8
Predikat SPBE	:	Baik
Nilai Indeks		
Domain Kebijakan SPBE	:	3.3
Kebijakan Internal terkait Tata Kelola SPBE	:	3.3
Domain Tata Kelola SPBE	:	2.2
Perencanaan Strategis SPBE	:	2.25
Teknologi Informasi dan Komunikasi	:	2.25
Penyelenggara SPBE	:	2
Domain Manajemen SPBE	:	1
Penerapan Manajemen SPBE	:	1
Audit TIK	:	1
Domain Layanan SPBE	:	3.63
Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik	:	3.5
Layanan Publik Berbasis Elektronik	:	3.83

Sumber: LKjIP Kabupaten Temanggung Tahun 2023

Hasil Evaluasi SPBE Tahun 2023 Kabupaten Temanggung rata-rata terbilang masih rendah, terutama pada domain tata kelola SPBE dan domain manajemen SPBE. Diketahui bahwa indeks penerapan manajemen SPBE dan audit TIK masih bernilai 1. Penilaian Perencanaan SPBE di Kabupaten Temanggung juga

menunjukkan nilai kurang dari rata-rata, yakni 2,25. Di dalam aspek Perencanaan Strategis SPBE juga terdapat indikator berupa Tingkat Kematangan Kertepaduan Rencana dan Anggaran SPBE. Nilai ini menunjukkan bahwa perencanaan strategis untuk mengimplementasikan SPBE belum optimal dan masih banyak aspek yang perlu diperbaiki. Dengan nilai yang rendah ini, jelas bahwa upaya untuk menerapkan teknologi informasi dalam pemerintahan masih belum maksimal, dan ini berpotensi menghambat peningkatan kualitas pelayanan publik.

**Tabel 1.3 Nilai Akuntabilitas Kinerja Pemerintah Kabupaten Temanggung
Tahun 2018-2023**

No.	Tahun	Nilai	Kategori
1.	2018	59,05	CC
2.	2019	60,16	B
3.	2020	62,11	B
4.	2021	63,84	B
5.	2022	64,73	B
6.	2023	65,17	B

Sumber: LKjIP Kabupaten Temanggung Tahun 2023

Akuntabilitas dari Pemerintah Daerah Kabupaten Temanggung juga turut terdampak dengan ditunjukkannya nilai Akuntabilitas Kinerja Pemerintah (AKIP) pada LKjIP Kabupaten Temanggung Tahun 2023 yang peningkatan skornya cenderung lambat dari tahun ke tahun selama periode 2019-2023. Data tersebut menunjukkan bahwa bahkan setelah dikeluarkannya peraturan mengenai SPBE di pemerintah daerah Kabupaten Temanggung, namun tetap belum ada perubahan yang bermakna. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun terdapat perbaikan

dalam aspek tertentu, secara umum, kinerja pemerintah dalam hal akuntabilitas belum menunjukkan perubahan yang berarti.

Tabel 1.4 Indikator Kinerja Program Dinkominfo Kabupaten Temanggung

Program	Indikator Kinerja Program	Kondisi	Target	Target Kinerja Program		
		Awal 2023	2023	2024	2025	2026
Program Informasi dan Komunikasi Publik	Persentase lembaga binaan dan mitra diseminasi informasi Dinkominfo yang aktif	25%	30%	35%	40%	45%
	Persentase terselenggaranya diseminasi informasi melalui kanal media elektronik dan non elektronik	0%	0%	100%	100%	100%
	Persentase tindak lanjut laporan dan aduan masyarakat melalui kanal aduan yang dikelola Dinkominfo	0%	80%	85%	90%	100%
Program Aplikasi Informatika	Persentase kinerja infrastruktur TIK yang baik	0%	0%	100%	100%	100%
	Persentase layanan publik secara elektronik	0%	0%	50%	55%	60%
Program Penyelenggara aan Statistik Sektora	Ketersediaan data statistik sektoral	0%	0%	100%	100%	100%
Program Penyelenggara aan Informasi	Persentase penilaian resiko keamanan informasi	0%	0%	33,3%	66,7%	100%
Persandian untuk Pengamanan Informasi	Persentase pelaksanaan prosedur pengamanan informasi pada perangkat daerah	0%	0%	30%	60%	100%

Sumber: Renstra Dinas Kominfo Kabupaten Temanggung Tahun 2024-2026

Pada beberapa indikator sasaran dari Indikator Kinerja Utama (IKU) Dinkominfo Kabupaten Temanggung di tahun 2023 masih sangat rendah. Dapat dilihat bahwa jumlah pelayanan publik yang dijalankan secara daring dan terintegrasi pada kondisi awal 2023 mayoritas masih 0%. Termasuk pada persentase terselenggaranya diseminasi informasi melalui kanal media elektronik dan non elektronik, tindak lanjut laporan dan aduan masyarakat melalui kanal aduan yang dikelola Dinkominfo, kinerja infrastruktur TIK yang baik, layanan publik secara elektronik, ketersediaan data statistik sektoral, penilaian resiko keamanan

informasi, serta pelaksanaan prosedur pengamanan informasi pada perangkat daerah.

Hal ini menunjukkan bahwa belum ada implementasi layanan publik berbasis digital yang memadai padahal transformasi digital menjadi salah satu kebutuhan penting untuk meningkatkan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Ketertinggalan dalam menyediakan layanan *online* ini dapat berimplikasi pada rendahnya aksesibilitas masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh pemerintah daerah (Taswin, 2024).

Tabel 1.5 Indikator Kinerja Kunci Dinkominfo Kabupaten Temanggung

No.	Indikator Sasaran	Rumus	Satuan	Kondisi Awal 2023	Target Capaian		
					2024	2025	2026
1.	Persentase Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terhubung dengan akses internet yang disediakan oleh Dinas Kominfo	Jumlah PD yang terhubung dengan akses internet yang disediakan oleh dinas kominfo Jumlah PD	%	100	100	100	100
2.	Persentase Layanan Publik yang diselenggarakan secara <i>online</i> dan terintegrasi	Jumlah layanan publik diselenggarakan secara <i>online</i> dan terintegrasi Jumlah layanan publik	%	0	40	45	50
3.	Persentase masyarakat yang menjadi sasaran penyebaran informasi publik, mengetahui kebijakan dan program prioritas pemerintah dan pemerintah daerah kabupaten / kota	Jumlah masyarakat yang menjadi sasaran penyebaran informasi publik, mengetahui kebijakan dan program prioritas pemerintah dan pemerintah kabupaten/kota Jumlah Penduduk	%	73,63	74	74,50	75
1.	Persentase Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menggunakan data statistik dalam menyusun perencanaan pembangunan daerah	Jumlah PD yang menggunakan data statistik dalam menyusun perencanaan pembangunan daerah Jumlah PD	%	100	100	100	100
2.	Persentase OPD yang menggunakan data statistik dalam melakukan evaluasi pembangunan daerah	Jumlah PD yang menggunakan data statistik dalam melakukan evaluasi pembangunan daerah Jumlah PD	%	100	100	100	100

1.	Tingkat keamanan informasi pemerintah	Jumlah nilai per area keamanan informasi	Indek	39,81	39,81	39,81	39,81
		Jumlah area penilaian					
2.	Akses publik terhadap informasi keuangan daerah	Jumlah dokumen yang dipublikasikan di website Pemda	%	100	100	100	100
		Total jumlah dokumen yang telah dirinci					

Sumber: Renstra Dinas Kominfo Kabupaten Temanggung Tahun 2024-2026

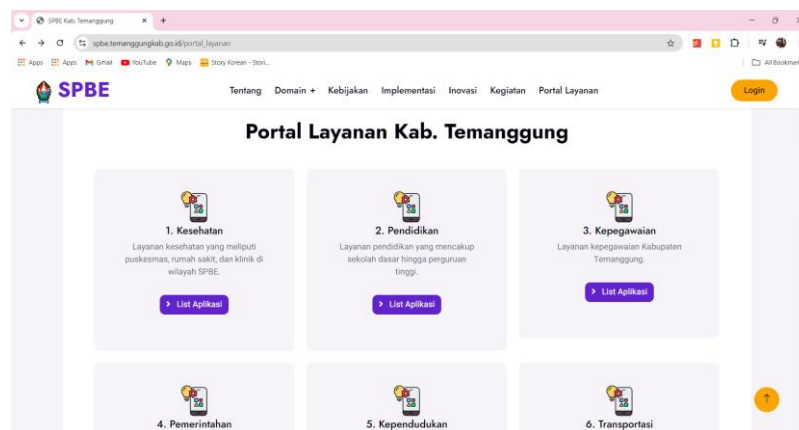
Selain itu, pada Indikator Kinerja Kunci (IKK) Dinkominfo Kabupaten Temanggung di tahun 2023 menunjukkan bahwa jumlah layanan publik yang dijalankan secara daring dan terintegrasi pada kondisi awal 2023 masih 0%. Indeks tingkat keamanan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung juga masih berada pada skor 39,81 pada awal 2023 dan hingga tahun 2026 tidak ada rencana lebih lanjut untuk meningkatkan target capaian. Ketiadaan rencana peningkatan ini menunjukkan kurangnya perhatian dan prioritas terhadap perlindungan data dan keamanan informasi, yang sebenarnya sangat krusial di era digital ini. Kegagalan dalam meningkatkan keamanan informasi dapat berakibat pada berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital yang disediakan pemerintah (Saputra et al., 2024).

Secara umum, rendahnya IKU dan IKK mencerminkan adanya keterbatasan dalam mencapai target kinerja yang telah ditetapkan, serta menunjukkan perlunya upaya lebih lanjut dalam meningkatkan pelayanan publik melalui *e-government*.

Selain itu, Dinkominfo telah mengambil langkah proaktif dengan menyediakan portal layanan elektronik menyediakan akses yang lebih mudah bagi masyarakat terhadap layanan publik melalui https://spbe.temanggungkab.go.id/portal_layanan. Meskipun demikian, berbagai kendala teknis dan operasional masih menghambat

efektivitas layanan yang disediakan. Beberapa *website* masih belum dapat diakses dan terintegrasi oleh sistem.

Gambar 1.2 Portal Layanan Kabupaten Temanggung



Sumber: https://spbe.temanggungkab.go.id/portal_layanan

Pada sektor kesehatan, terdapat layanan seperti Dashboard Simpus, 20 dari 24 *website* puskesmas yang ada di kecamatan-kecamatan Kabupaten Temanggung, dan Data PPID Dinkes yang *error* ketika diakses. Kode “502 Bad Gateway” terkadang muncul ketika mencoba mengakses situs PPDB Online pada bagian layanan pendidikan. Di sektor pemerintahan, juga terdapat fitur Keuangan dan e-Budgeting yang tidak dapat dibuka.

Permasalahan lainnya juga ditemukan dalam sektor kependudukan, di mana meskipun terdapat 289 *website* desa yang disediakan, namun ketika diakses ternyata seluruh layanan *website* desa tersebut malah memunculkan informasi “404 Page Not Found” yang menunjukkan bahwa server tidak dapat menemukan halaman atau sumber yang diminta oleh pengguna. Hal serupa juga terjadi pada Sosial Media DPUPR Kabupaten Temanggung di sektor Lingkungan Hidup, Koperasi Jateng Prov dan UMKM Jateng Prov di sektor Ekonomi dan Perdagangan, serta Dinbudpar di sektor Budaya dan Pariwisata.

Berdasarkan uraian-uraian sebelumnya, penulis tertarik untuk menyusun penelitian dengan mengambil judul “Implementasi *E-Government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung” untuk mengetahui lebih lanjut implementasi dan faktor-faktor yang memengaruhi implementasi *e-government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung.

1.2.Perumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi *e-government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung?
2. Bagaimana faktor yang memengaruhi implementasi *e-government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung?

1.3.Tujuan Penelitian

1. Menganalisis implementasi *e-government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung
2. Mengetahui faktor yang memengaruhi implementasi *e-government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung.

1.4.Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memperluas dan memperdalam pemahaman serta wawasan bagi penulis maupun pembaca, serta sumbangan

bagi penelitian-penelitian ilmu administrasi publik selanjutnya, khususnya pada topik implementasi *e-government*.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini mampu menawarkan kontribusi positif pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung untuk memperbaiki implementasi *e-government* sehingga dapat terus memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik yang efektif dan efisien.

1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1. Penelitian Terdahulu

Tabel 1.6 Penelitian Terdahulu

N o.	Peneliti/Tahun	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
1.	Shafira & Kurniasiw i (2021)	Mendeskripsikan penerapan <i>e-government</i> untuk mendukung pengembangan layanan berbasis <i>online</i> di Kabupaten Kulon Progo.	Penerapan digitalisasi di sektor publik memerlukan tiga elemen utama untuk keberhasilannya, yaitu dukungan politik dari pejabat publik, <i>capacity</i> , dan sumber daya keuangan yang cukup untuk mengimplementasikan bermacam program <i>e-government</i> .	Kualitatif.	Penerapan <i>e-government</i> di Kab. Kulon Progo masih dinilai kurang efektif karena penggunaan aplikasi oleh pemerintah daerahnya lebih rendah dibandingkan dengan pemerintah

					daerah lain di DIY.
2.	Karman & Ningsih (2021)	Untuk mengetahui hasil pencapaian terhadap indikator pengimplementasian <i>e-government</i> di Kabupaten Buton Selatan.	Empat indikator utama yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan <i>e-government</i> adalah efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas (Azkiya, n.d.).	Kualitatif.	Penelitian ini mengungkapkan bahwa pemerintah perlu memberikan prioritas lebih besar pada aspek keselamatan dalam penerapan SPBE. Selain itu, tersedia berbagai solusi berupa model atau kerangka kerja untuk mengatasi tantangan terkait implementasi konsep keamanan dalam SPBE.
3.	Arifin (2021)	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi <i>e-government</i> dalam pengembangan sistem komunikasi dan telematika, khususnya terkait pengelolaan	Hal tersebut dapat dianalisis melalui lima dimensi dalam Teori DeLone dan McLean, yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Tingkat Penggunaan,	Kualitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis online melalui aplikasi Sipakainge yang

		pengaduan pelayanan publik berbasis online melalui aplikasi Sipakainge. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang memengaruhi pengelolaan aplikasi tersebut oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kabupaten Sinjai.	dan Kepuasan Pengguna.		dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kabupaten Sinjai belum berjalan secara efektif. Beberapa faktor penghambat yang memengaruhi pengelolaan aplikasi ini meliputi gangguan jaringan internet di masing-masing instansi, keterbatasan anggaran pada OPD atau instansi terkait, kurangnya umpan balik dari masyarakat dalam memantau keluhan yang telah disampaikan, serta kesiapan sumber
--	--	--	-------------------------------	--	--

					daya manusia di instansi yang bersangkutan. Meski demikian, aplikasi Sipakainge telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan karena dapat diakses dari mana saja tanpa perlu mendatangi instansi terkait secara langsung.
4.	Firmansyah (2023)	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi e – Government di Diskominfoantik Kabupaten Bekasi serta faktor pendukung dan penghambat.	Proses implementasi <i>e-government</i> Dinas Diskominfoantik Kabupaten Bekasi dianalisis dengan Kebijakan , Program, dan Pemanfaatan. Sedangkan faktor yang memengaruhi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi <i>e-government</i> telah berjalan dengan cukup baik, yang ditandai dengan keberadaan kerangka kerja jangka panjang,

			struktur birokrasi.		kesiapan infrastruktur, serta manfaat yang dirasakan baik secara internal maupun eksternal. Namun, masih terkendala oleh struktur birokrasi yang kurang terarah dan keterbatasan SDM
5.	Lestari, Madani, & Malik (2023)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi <i>e-government</i> dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone.	Tiga elemen sukses Dalam pengimplementasian/ penerapan <i>e-Government: Support, Capacity, dan Value.</i>	Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa implementasi <i>e-government</i> dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone memberikan manfaat yang baik.

6.	Hakim, Rahayu, & Wibowo (2022)	Penelitian ini bertujuan untuk memeriksa faktor-faktor kunci keberhasilan dalam penerapan <i>e-government</i> di sektor pemerintah ke bisnis, yang belum banyak diperhatikan, terutama di Jawa Barat, Indonesia.	Hasil penelitian yang dilakukan oleh Al-Abri et al. (2019) menemukan 8 faktor keberhasilan kritis yang paling berpengaruh terhadap implementasi <i>e-government</i> , yaitu: visi, kepemimpinan, dukungan dan komitmen manajemen atas, pelatihan, budaya organisasi, kesadaran, keamanan, dan infrastruktur IT.	Kuantitatif eksplanatif.	Hasil dari Analisis Faktor Konfirmatori dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ada 8 variabel yang memengaruhi keberhasilan penerapan <i>e-government</i> di Indonesia.
7.	Al Sayegh, Ahmad, AlFaqeeh, & Singh (2023)	Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki faktor yang memengaruhi adopsi <i>e-government</i> di antara departemen sektor publik dengan tujuan untuk menentukan bagaimana faktor-faktor tersebut dapat digunakan untuk memfasilitasi adopsi <i>e-government</i> di	Studi terbaru oleh penulis seperti Hossan dan Ryan (2016), Thao (2017), Rehman et al. (2012), dan Al-Shafi dan Weerakkody (2010) yang mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi adopsi <i>e-government</i> di sektor pemerintahan. Berdasarkan hal ini, diajukan	Kuantitatif	Penulis menemukan bahwa harapan kinerja dan kondisi yang mendukung memiliki efek positif pada adopsi <i>e-government</i> . Selain itu, studi ini mengungkapkan faktor-faktor yang mendorong lebih banyak adopsi <i>e-</i>

		seluruh sektor publik di Uni Emirat Arab (UEA).	hipotesis berikut: H1. Kinerja pekerjaan jangka pendek memengaruhi adopsi layanan <i>e-government</i>. H2. Kinerja pekerjaan jangka panjang memengaruhi adopsi layanan <i>e-government</i>. H3. Dampak terhadap klien memengaruhi adopsi layanan <i>e-government</i>. H4. Dukungan kepemimpinan memengaruhi adopsi layanan <i>e-government</i>. H5. Pelatihan karyawan memengaruhi adopsi layanan <i>e-government</i>. H6. Dukungan kesiapan organisasi memengaruhi adopsi layanan <i>e-government</i>.		<i>government</i> antar organisasi pemerintah di UEA. Studi ini mengungkapkan tiga kondisi yang mendukung dapat mendorong adopsi <i>e-government</i> di organisasi sektor publik UEA ketika kinerja jangka pendek dan jangka panjang memiliki efek positif pada penggunaan <i>e-government</i>.
8.	Rachmawati, Anjani, Rohmah, Nurwidiani, & Almasari (2022)	Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi layanan publik dan pelaksanaannya, menganalisis keberhasilan dan kendala dalam	SPBE diimplementasikan berdasarkan beberapa prinsip sesuai dengan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018. Prinsip-prinsip tersebut meliputi efektivitas,	Kualitatif.	Hasilnya menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah menyediakan layanan publik baik dalam bentuk SPBE

		pelaksanaan layanan publik, serta memberikan rekomendasi.	integrasi, keberlanjutan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan. Selain itu, SPBE harus menyediakan layanan yang berpusat pada warga atau layanan yang berorientasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.		maupun layanan daerah yang inovatif. Pengguna merasakan manfaat dari layanan publik yang diberikan. Namun, terdapat kendala terkait kemampuan literasi digital pengguna dan ketersediaan jaringan.
9.	Abdurahman & Kabanda (2024)	Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan memahami lebih baik faktor-faktor yang memengaruhi desain dan implementasi layanan <i>e-government</i> yang dapat diakses.	Penelitian ini mengidentifikasi dua faktor utama yang memengaruhi desain dan implementasi layanan <i>e-government</i> yang dapat diakses, yaitu: struktur organisasi dan struktur pendukung pemangku kepentingan. Selain itu, temuan ini menjelaskan bagaimana faktor-faktor tersebut memengaruhi praktik saat ini	Kualitatif	Hasilnya terdapat dua faktor utama diidentifikasi sebagai kunci dalam memengaruhi desain dan implementasi layanan <i>e-government</i> yang dapat diakses. Faktor pertama mencakup: struktur organisasi dari sistem yang ada, ketersediaan

			dalam mendesain dan mengimplementasikan layanan <i>e-government</i> yang dapat diakses. Empat praktik yang diakui sebagai instrumen penting dalam desain dan implementasi layanan <i>e-government</i> yang dapat diakses adalah: (i) mengedepankan aksesibilitas; (ii) adopsi pendekatan omni-channel serta pembelajaran dan kesadaran digital; (iii) pengembangan pedoman dan praktik terbaik internal serta dukungan untuk mengembangkan teknologi bantu; dan (iv) praktik reflektif.		n keahlian IT serta jumlah staf yang memadai, sumber daya finansial dan waktu yang cukup, kolaborasi di tingkat pemerintah, serta pengembangan dan implementasi strategi digital untuk aksesibilitas . Faktor kedua mencakup: struktur eksternal, pemangku kepentingan , kesadaran pemangku kepentingan terhadap tantangan aksesibilitas dan kolaborasi.
10 .	Koniyo, Giriantari, Sudarma, & Wirastuti, (2023)	Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan model pengukuran yang terdiri dari variabel	Konsep model yang dikembangkan dalam penelitian ini mengandung empat hipotesis, yaitu:	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa model pengukuran yang dikembangkan

		kebijakan, tata kelola, layanan, dan sumber daya (penggunaan) beserta indikator-indikatornya untuk mengurangi kesenjangan tersebut.	H1: Variabel kebijakan memengaruhi tata kelola. H2: Variabel kebijakan memengaruhi layanan. H3: Tata kelola memengaruhi layanan. H4: Variabel layanan memengaruhi penggunaan.		an dan indikator-indikatornya dapat digunakan sebagai alat ukur untuk pelaksanaan <i>e-government</i> . Model yang dikembangkan menunjukkan tingkat relevansi prediktif yang memuaskan terkait hubungan antara variabel-variabel, yaitu kebijakan, tata kelola, layanan, dan penggunaan.
--	--	---	--	--	--

Sumber: Diolah Penulis

Penelitian yang dilakukan oleh Shafira & Kurniasiwati (2021) mendeskripsikan implementasi *e-government* di Kabupaten Kulon Progo dengan menggunakan tiga elemen *support* berupa dukungan atau kemauan politik dari pejabat publik, sumber daya yang dibutuhkan, dan sumber daya keuangan yang cukup. Hasilnya dapat dikatakan bahwa implementasi *e-*

government di daerah tersebut masih belum efektif karena dianggap masih kurang dibanding pemerintah daerah lain di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Penelitian kedua dari Karman & Sri (2021) juga menganalisis mengenai implementasi *e-government* tetapi di lokus yang berbeda, yakni di Kabupaten Buton Selatan. Pengukuran implementasi *e-government* pada studi ini merujuk pada 4 indikator, yakni efektivitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas. Dari indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa pemerintah seharusnya lebih banyak memprioritaskan faktor keamanan dalam menerapkan SPBE.

Arifin (2021) meneliti mengenai penerapan *e-government* dan faktor penghambat yang memengaruhi dalam pengembangan sistem komunikasi dan telematika pada Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kabupaten Sinjai dengan menggunakan kelima dimensi dari Teori DeLone & McLean, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, dan kepuasan pemakai. Hasil studi ini menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan pelayanan publik berbasis online (Aplikasi Sipakainge) yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kabupaten Sinjai belum berjalan secara efektif dan faktor penghambatnya berupa jaringan internet di masing-masing instansi dan umpan balik (*feedback*) dari masyarakat yang masih kurang.

Firmansyah (2023) dalam penelitiannya yang berjudul "Implementasi *E-Government* Di Dinas Kominfo Statistik Kabupaten Bekasi" bertujuan untuk menganalisis implementasi *e-government* di Diskominfo Statistik Kabupaten

Bekasi serta faktor-faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini mengkaji implementasi melalui kebijakan, program, dan pemanfaatan. Faktor yang memengaruhi implementasi meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *e-government* sudah dilaksanakan, namun masih ada hambatan berupa struktur birokrasi yang kurang spesifik dan kekurangan sumber daya manusia.

Penelitian Lestari, Madani, & Malik (2023) bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *e-government* dalam pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Bone. Studi ini menggunakan tiga elemen kunci kesuksesan dalam implementasi *e-government*, yaitu dukungan (*support*), kapasitas (*capacity*), dan nilai (*value*) dan hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasinya sudah menghasilkan manfaat yang signifikan dalam pelayanan publik.

Hakim et al. (2022) dalam penelitiannya bertujuan untuk memeriksa faktor-faktor kunci keberhasilan dalam penerapan *e-government* di sektor pemerintahan, terutama di Jawa Barat. Penelitian ini menganalisis data melalui Analisis Faktor Konfirmatori dan menemukan bahwa terdapat delapan variabel utama yang memengaruhi keberhasilan implementasi *e-government* yang meliputi visi, kepemimpinan, dukungan dan komitmen manajemen atas, pelatihan, budaya organisasi, kesadaran, keamanan, dan infrastruktur IT.

Penelitian ketujuh yang dilakukan Al Sayegh et al. (2023) bertujuan untuk menyelidiki faktor yang memengaruhi adopsi *e-government* di departemen

sektor publik Uni Emirat Arab (UEA). Penelitian dengan metode kuantitatif ini mengajukan beberapa hipotesis terkait pengaruh kinerja pekerjaan jangka pendek dan jangka panjang, dampak terhadap klien, dukungan kepemimpinan, pelatihan karyawan, serta kesiapan organisasi terhadap adopsi layanan *e-government*. Hasilnya memperlihatkan bahwa harapan kinerja dan kondisi pendukung mempunyai efek positif pada adopsi *e-government*, serta kinerja jangka pendek, kinerja jangka panjang, dan kesiapan organisasi sangat berpengaruh dalam mendorong adopsi *e-government* di sektor publik UEA.

Rachmawati, Anjani, Rohmah, Nurwidiani, & Almasari (2022) dalam penelitiannya yang memiliki tujuan yang sejalan dengan penelitian Lestari, Madani, & Malik (2023) tetapi lebih berfokus pada implementasi SPBE sesuai dengan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang mengedepankan prinsip efektivitas, integrasi, keberlanjutan, efisiensi, akuntabilitas, transparansi, interoperabilitas, dan keamanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah menyediakan layanan publik yang baik melalui SPBE dan layanan daerah yang inovatif, memberikan manfaat yang signifikan bagi pengguna. Namun, masih terdapat kendala dalam hal literasi digital pengguna dan ketersediaan jaringan.

Abdurahman & Kabanda (2024) dalam penelitian kualitatifnya mengidentifikasi dan memahami faktor yang memengaruhi desain dan penerapan layanan *e-government* yang dapat diakses. Studi ini menemukan

dua faktor utama yang berpengaruh, yaitu struktur organisasi dan struktur pendukung pemangku kepentingan. Faktor pertama mencakup struktur organisasi, ketersediaan keahlian IT, jumlah staf yang memadai, sumber daya finansial dan waktu yang cukup, kolaborasi pemerintah, serta strategi digital untuk aksesibilitas. Faktor kedua mencakup struktur eksternal, kesadaran pemangku kepentingan terhadap tantangan aksesibilitas, dan kolaborasi.

Penelitian terakhir adalah penelitian dari Koniyo, Giriantari, Sudarma, & Wirastuti (2023) yang bertujuan untuk mengembangkan model pengukuran *e-government* yang mencakup variabel kebijakan, tata kelola, layanan, dan sumber daya (penggunaan), beserta indikator-indikatornya. Penelitian dengan metode kuantitatif dengan analisis pemodelan persamaan struktural (SEM) berbasis varian *partial least square* (PLS) ini menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 3.0. Hasil studi memperlihatkan bahwa model pengukuran yang dikembangkan memiliki relevansi prediktif yang memuaskan, mengonfirmasi bahwa kebijakan memengaruhi tata kelola dan layanan, tata kelola memengaruhi layanan, dan layanan memengaruhi penggunaan.

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu yang telah dijelaskan, terdapat beberapa perbedaan antara penelitian ini dengan kesepuluh penelitian ilmiah yang penulis gunakan sebagai referensi. Walaupun ada beberapa kesamaan fokus penelitian, yakni mengenai implementasi *e-government*, beberapa penelitian menggunakan metode yang berbeda, yakni metode kuantitatif seperti yang dilakukan oleh Hakim (2022), Al Sayegh et al. (2023), dan Koniyo (2023). Terdapat pula kemiripan subfenomena implementasi *e-*

government yang digunakan seperti penelitian yang dilakukan oleh Karman (2021) dan Rachmawati (2022), serta faktor-faktor yang memengaruhinya seperti pada Shafira (2021), Firmansyah (2023), dan Lestari (2023), namun lokus yang digunakan oleh peneliti berbeda dan sebelumnya belum ada yang meneliti mengenai implementasi *e-government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung.

1.5.2. Kajian Teori

1.5.2.1. Administrasi Publik

Teori administrasi publik berkembang sebagai tanggapan terhadap desakan kebutuhan masyarakat untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif dan dapat dipertanggungjawabkan (Hood, 1991). Administrasi publik berkembang sebagai respons terhadap evolusi dalam tuntutan dan kebutuhan masyarakat terkait dengan pemerintahan yang lebih baik. Administrasi publik adalah bidang studi yang mempelajari tata kelola, pengelolaan sumber daya, dan penyelenggaraan layanan publik oleh pemerintah (Stillman, 2016).

Karakter administrasi publik memiliki berbagai konotasi penting yang harus diingat, menurut Keban (2014), di antaranya sebagai berikut:

1. Bidang ini lebih erat kaitannya dengan cabang eksekutif pemerintahan, namun juga berhubungan bersama cabang yudikatif dan legislatif.
2. Berkaitan dengan perumusan serta pelaksanaan kebijakan publik.
3. Terkait pula dengan beragam persoalan manusia dan upaya berkolaborasi dalam melaksanakan tugas pemerintahan.

4. Tumpang tindih dengan administrasi swasta.
5. Diarahkan untuk memproduksi barang dan jasa publik.
6. Ada komponen teoritis dan praktis untuk area ini.

Menurut penjelasan Keban (2014), administrasi publik harus mencakup segala sesuatu yang berkaitan dengan hubungan antara negara dan masyarakat, kecuali sektor swasta, dan didukung oleh pembuatan dan pelaksanaan kebijakan yang menghasilkan penyediaan barang dan jasa publik. Penulis menarik kesimpulan bahwa salah satu komponen kunci administrasi publik adalah pelayanan dari pemerintah dan pemberian pelayanan yang baik adalah tujuan akhir dari administrasi publik.

Paradigma administrasi publik yang muncul dan berkembang menawarkan perspektif ahli tentang kewajiban dan kesulitan yang dihadapi administrasi publik dalam menangani isu-isu baru. Selalu ada masalah dengan paradigma lama atau apa yang dapat dianggap kritik setiap kali paradigma baru muncul. Bagi Henry dalam Ikeanyibe (2017), terdapat enam paradigma dalam administrasi publik.

Paradigma I Dikotomi Politik-Administrasi (1900–1926) adalah paradigma yang terkait dengan gagasan pemisahan politik/administrasi yang diakitkan dengan dikotomi nilai/fakta yang sesuai. Woodrow Wilson, seorang cikal bakal perkembangan ilmu administrasi publik, dan F.W. Taylor, penulis "Principles of Scientific Management," merupakan salah satu pemain kunci dalam paradigma ini. Pengelolaan ketatanegaraan harus profesional jika ingin tercipta birokrasi pemerintahan yang efektif dan

efisien. Diperlukan pengetahuan yang tidak memihak terhadap politik dan diimbangi dengan aparatur publik yang profesional dan tidak berpartisipasi. Wilson berpendapat bahwa strategi yang telah berhasil dalam bisnis dapat digunakan untuk mengatur sektor publik.

Paradigma II Prinsip-Prinsip Administrasi (1927-1937) menjelaskan mengenai perkembangan administrasi pada tahun 1930-an dan peningkatan administrasi/manajemen ke tingkat ilmu pengetahuan. Oleh karena itu, beberapa prinsip keilmuan administrasi diyakini dapat diandalkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan. Prinsip ini juga berlaku untuk pengaturan administratif apapun yang terlepas dari industri, budaya, fungsi, lingkungan, misi, atau kerangka kelembagaan. Prinsip-prinsip administrasi Gulick dan Urwick, yang meliputi *planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting*, dan *budgeting* (POSDCORB), adalah titik puncak dari tahap ini (Basheka, 2012).

Paradigma III Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik (1950-1970) dimana saat ini para ilmuwan politik memberontak untuk mendapatkan kembali administrasi publik sebagai ilmu politik. Menurut Basheka (2012), ini adalah saat dimana prinsip-prinsip ditusuk dan dikotomi dikempiskan. Meski mengarah pada overbirokratisasi, strategi yang dilakukan tetap mengedepankan pendekatan birokrasi. Gagasan bahwa tidak ada yang namanya "prinsip administrasi" juga diajukan.

Paradigma IV Administrasi Publik sebagai Manajemen (1956-1970) adalah ketika beberapa akademisi memperkuat sudut pandang manajerial administrasi publik, ilmu politik tidak menikmati kemenangan yang sama-sama menguntungkan. Ilmu dan bidang studi yang baru terkenal yang dicakup oleh para akademisi perintis tidak memiliki lokus atau fokus pada fase 3 dan 4, sebagai akibat dari dua disiplin ini. Namun, seperti yang ditunjukkan oleh Henry, disiplin tersebut mampu menahan serangan ini karena paradigma berikutnya adalah administrasi publik atau manajemen publik.

Paradigma V Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970-sekarang). Fokus teori organisasi saat ini adalah tentang bagaimana dan mengapa organisasi berfungsi, mengapa seseorang bertindak dengan cara tertentu, dan bagaimana dan mengapa pilihan dibuat. Oleh karena itu, teori organisasi dan ilmu manajemen semakin penting dalam administrasi publik saat ini. Kesejahteraan dan kepentingan publik adalah titik fokus.

Paradigma VI *Governance* (1990-sekarang). Yang menjadi fokus studi ini, memiliki landasan konseptual yang sama dengan NPM, yang dianggap berhasil. Menurut Peters dalam Ikeanyibe (2017), keduanya saling melengkapi karena sama-sama bertujuan untuk menggantikan model pemerintahan yang hierarkis dan *top-down* dari masa lalu dengan pendekatan yang lebih modern dan tanggap dalam merespon tuntutan kebutuhan masyarakat. Paradigma ini menekankan pada efisiensi, inovasi,

dan keterlibatan masyarakat sebagai landasan untuk meningkatkan kinerja pemerintahan.

Sesuai dengan penelitian, paradigma yang diambil adalah paradigma yang kelima, yakni paradigma Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik, yang mana penelitian ini akan menggunakan teori kebijakan publik, khususnya implementasi kebijakan publik dan pembahasannya.

1.5.2.2. Kebijakan Publik

Desrinelti et al. (2021) mengungkapkan kebijakan adalah upaya yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan yang telah ditentukan serta sebagai upaya untuk menyelesaikan masalah dengan memanfaatkan sumber daya tertentu dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Kebijakan publik merupakan kebijakan yang berhubungan dengan publik (Sirajuddin dalam Desrinelti et al., 2021). Leslie A. Pal dalam Widodo (2021) membagi makna kebijakan publik ke dalam dua kategori. Pertama, makna yang fokus dengan sasaran dan maksud sebagai kriteria dari kebijakan tersebut. Kedua, makna yang lebih menyoroti efek dari keputusan pemerintah. Dengan demikian, kebijakan publik dapat dipahami sebagai sebuah rencana atau strategi yang disusun oleh pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu, atau sebagai tindakan yang diambil oleh pemerintah beserta dampaknya terhadap masyarakat. Namun, tidak semua tindakan pemerintah bisa dianggap sebagai kebijakan publik, karena beberapa di antaranya hanya merupakan respons terhadap kondisi tertentu tanpa adanya dasar kebijakan yang jelas dan terstruktur.

Tahapan kebijakan publik menurut Anderson dalam Rantung (2024) meliputi (a) *agenda setting*, (b) *policy formulation*, (c) *policy adoption*, (d) *policy implementation*, dan (e) *policy assessment/evaluation*. *Agenda setting* atau formulasi masalah adalah tahap awal ini melibatkan identifikasi dan perumusan masalah yang perlu diatasi dengan analisis mendalam tentang sumber, dampak, dan akar penyebab masalah tersebut. Setelah masalah teridentifikasi dengan jelas, langkah berikutnya adalah *policy formulation* atau merumuskan kebijakan untuk mengatasinya dengan melakukan penyusunan rencana yang menggambarkan tindakan-tindakan yang akan dilakukan untuk mengatasi isu tersebut. Selanjutnya pada tahap *policy adoption*, kebijakan yang telah dirumuskan dievaluasi dan dipilih untuk diadopsi dengan melibatkan partisipasi pemangku kepentingan, diskusi publik, dan pengambilan keputusan oleh pembuat kebijakan atau lembaga yang berwenang. Setelah kebijakan ditetapkan, langkah berikutnya adalah *policy implementation* atau alokasi sumber daya, perencanaan operasional, dan pelaksanaan langkah-langkah yang dijelaskan dalam kebijakan tersebut. Tahap terakhir adalah *policy assessment/evaluation* yang melibatkan penilaian kinerja kebijakan setelah diimplementasikan. Evaluasi ini mencakup penilaian dampak kebijakan, efektivitas dalam mencapai tujuan, dan pengaruhnya terhadap masyarakat atau lingkungan. Hasil evaluasi ini dapat digunakan untuk perbaikan kebijakan atau perubahan yang diperlukan di masa mendatang.

Sedangkan Thomas R. Dye dalam Widodo (2021) membedakan proses kebijakan publik dalam enam tahapan, yaitu:

1. Identifikasi masalah kebijakan (*identification of policy problem*)

Berbagai tuntutan atau permintaan dari masyarakat yang membutuhkan tindakan akan diidentifikasi pemerintah untuk membantu memahami isu-isu yang perlu diatasi.

2. Penyusunan agenda (*agenda setting*)

Isu-isu yang harus diprioritaskan akan difokuskan sebagai perhatian utama pejabat publik untuk menentukan masalah mana yang akan dibahas dan diselesaikan terlebih dahulu.

3. Perumusan kebijakan (*policy formulation*)

Kebijakan mulai dirumuskan dengan usulan kebijakan dapat datang dari berbagai sumber seperti organisasi perencanaan, kelompok kepentingan, birokrasi pemerintah, presiden, dan lembaga legislatif.

4. Pengesahan kebijakan (*legitimizing of policies*)

Kebijakan yang telah dirumuskan kemudian disahkan melalui tindakan politik agar memberi kekuatan hukum pada kebijakan tersebut.

5. Implementasi kebijakan (*policy implementation*)

Setelah disahkan, kebijakan diimplementasikan melalui birokrasi pemerintah, anggaran publik, dan aktivitas pihak eksekutif yang terorganisasi.

6. Evaluasi kebijakan (*policy evaluation*)

Lembaga pemerintah, konsultan luar, media, dan masyarakat umum dapat melakukan evaluasi untuk melihat apakah kebijakan tersebut efektif dan mencapai maksud yang telah ditetapkan.

1.5.2.3. Implementasi Kebijakan

Pada dasarnya, implementasi kebijakan yaitu suatu pelaksanaan dalam mewujudkan tujuan dari suatu kebijakan. Pramono (2020) menyatakan bahwa ada dua pendekatan yang dapat diambil dalam mengimplementasikan kebijakan publik: pertama, melaksanakan kebijakan secara langsung melalui program-program yang ada, dan kedua, dengan merumuskan kebijakan turunan yang berasal dari kebijakan utama. Kebijakan publik seperti undang-undang atau peraturan daerah memerlukan peraturan pelaksanaan untuk menjelaskan kebijakan tersebut.

Tidak jauh berbeda dengan penjelasan Pramono, Kasmad (2013) juga mengungkapkan bahwa, pada dasarnya, implementasi kebijakan memastikan bahwa kebijakan telah mampu mencapai sasaran yang telah ditentukan, tanpa menambahkan atau mengurangi esensinya. Implementasi kebijakan, secara umum, merujuk pada tahap dalam proses kebijakan yang dimulai setelah undang-undang disahkan. Hal ini melibatkan pelaksanaan undang-undang, di mana berbagai pihak, prosedur, dan metode berkolaborasi dalam merealisasikan kebijakan serta mencapai sasaran atau program yang telah ditentukan. Selain itu, implementasi dapat dipandang sebagai fenomena yang kompleks, yang

mencakup tidak hanya prosesnya, tetapi juga hasil (output) dan dampak (outcome) yang ditimbulkan.

Daniel A. Mazmanian & Paul A. Sabatier dalam Pramono (2020) menjabarkan mengenai implementasi kebijakan berfokus pada apa yang sebenarnya terjadi setelah suatu program dirumuskan atau dikatakan telah berlaku. Ini mencakup kejadian dan aktivitas yang terjadi setelah disahkannya pedoman kebijakan negara, baik upaya administrasi maupun dampak nyata yang timbul di masyarakat.

Secara ringkas, implementasi kebijakan penting untuk memastikan kebijakan mencapai tujuan yang diinginkan, melalui program langsung atau peraturan turunan, dan melibatkan pengelolaan aktivitas administratif serta dampak sosial yang terjadi setelah kebijakan diterapkan.

Dalam implementasi kebijakan, terdapat sejumlah teori yang menawarkan perspektif mengenai faktor yang ikut andil dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Salah satu yang terkenal adalah model Van Meter & Van Horn seperti yang digunakan dalam penelitian Fauziah & Arif (2021) yang mengidentifikasi enam faktor penting.

1. Standar dan sasaran kebijakan menjadi tolok ukur yang harus diraih, termasuk ukuran yang digunakan untuk menilai keberhasilan kebijakan.
2. Sumber daya yang tersedia, baik sumber daya finansial, manusia, maupun material, sangat penting untuk mendukung implementasi kebijakan.

3. Karakteristik organisasi pelaksana turut memengaruhi efektivitas implementasi, di mana struktur, kapabilitas, dan budaya organisasi dapat memengaruhi seberapa baik kebijakan diterapkan.
4. Sikap pelaksana berperan dalam menumbuhkan komitmen dan motivasi untuk melaksanakan kebijakan dengan baik.
5. Interaksi antara organisasi yang turut dalam pelaksanaan kebijakan sangat krusial untuk koordinasi dan sinergi.
6. Lingkungan sosial, ekonomi, dan politik juga dapat memengaruhi kondisi dan peluang keberhasilan implementasi kebijakan.

Sementara itu, menurut Mazmanian & Sabatier dalam penelitian Arbiani et al. (2019), implementasi kebijakan dipengaruhi oleh tiga variabel utama. Variabel independen mencakup hal-hal yang bersifat teknis, seperti kompleksitas permasalahan yang dihadapi, keragaman objek kebijakan, dan jenis perubahan yang diinginkan dari kebijakan tersebut. Variabel intervensi meliputi kejelasan tujuan kebijakan, alokasi sumber daya, sikap pejabat yang melaksanakan kebijakan, serta keterpaduan antara lembaga-lembaga yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan. Variabel dependen berkaitan dengan hasil akhir dari implementasi, yaitu kepatuhan dari objek kebijakan dan pemahaman dari lembaga pelaksana terhadap kebijakan tersebut. Kombinasi dari variabel-variabel ini akan menentukan efektivitas suatu kebijakan dalam mencapai tujuannya.

Terdapat beberapa ahli lain yang mengungkapkan faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan suatu implementasi kebijakan yakni teori George C. Edwards III seperti yang digunakan di penelitian Pebransha (2023) yang mengidentifikasi empat faktor utama yang memengaruhi implementasi kebijakan publik, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Teori Edward III menawarkan pendekatan yang lebih terfokus pada faktor-faktor internal suatu organisasi pelaksana seperti dalam penelitian Pratama et al. (2022) sehingga memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang dinamika internal organisasi yang dapat memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan.

1. Komunikasi: Kejelasan dan efektivitas komunikasi tentang kebijakan kepada semua pihak yang terlibat dalam implementasi sangat penting.
2. Sumber daya: Ketersediaan sumber daya yang memadai, seperti anggaran, staf, dan teknologi, sangat penting untuk pelaksanaan kebijakan yang sukses.
3. Disposisi: Sikap dan motivasi individu dan organisasi yang terlibat dalam implementasi kebijakan sangat penting.
4. Struktur birokrasi: Struktur dan proses organisasi yang terlibat dalam implementasi kebijakan harus mendukung pelaksanaan kebijakan yang efektif.

1.5.2.4.E-Government

Awal mula perkembangan teori *e-government* dapat ditelusuri hingga awal tahun 2000-an ketika teknologi informasi mulai diintegrasikan secara

luas dalam layanan pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas (Heeks, 2006). Menurut Indrajit (dalam Widodo, 2016), *e-government* merujuk pada pemanfaatan TIK dalam upaya memperbarui interaksi dengan masyarakat, dunia usaha, serta pemangku kepentingan oleh pemerintah. Dalam penerapannya, *e-government* biasanya melibatkan penggunaan internet untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan urusan pemerintahan dan penyediaan layanan publik, dengan tujuan utama berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Dalam pengertian *e-government* menurut Idrus & Zakiya (dalam Napitupulu et al., 2020), ada dua aspek yang penting, yakni:

1. Bagaimana operasi pemerintah dibantu oleh penggunaan teknologi informasi.
2. Bagaimana manfaat dari internet dapat membantu pemerintahan menjadi lebih efisien, efektif, dan kualitas pelayanan publik dapat meningkat menjadi lebih baik.

Twizeyimana & Andersson dalam Al Sayegh et al.(2023) juga menyimpulkan bahwa *e-government* merujuk pada layanan pemerintah yang tersedia secara *online* atau pertukaran informasi secara elektronik dengan warga, bisnis, dan pemerintah lainnya. Disebutkan pula bahwa terdapat 4 jenis *e-government* yang meliputi:

1. *Government-to-Citizen* (G2C) - Interaksi antara pemerintah dan warga negara. Model G2C menghadirkan layanan publik secara *online* dengan informasi yang dapat diakses oleh warga negara.

2. *Government-to-Business* (G2B) - Interaksi antara pemerintah dan bisnis. G2B memungkinkan agen pemerintah menggunakan internet untuk mencari penawaran jual-beli barang dan jasa (*e-procurement*), mengumumkan perubahan regulasi, atau menyebarkan kebijakan.
3. *Government-to-Employee* (G2E) - Interaksi antara pemerintah dan pegawai pemerintah. G2E mencakup layanan G2C dan layanan khusus untuk pegawai pemerintah, seperti dukungan peningkatan efisiensi dan proses operasional harian melalui pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia.
4. *Government-to-Government* (G2G) - Interaksi antara berbagai lembaga pemerintah. G2G melibatkan layanan antar instansi pemerintah satu dengan lainnya, baik dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan layanan publik yang efektif dengan cara meningkatkan koordinasi antar lembaga pemerintah. Dengan mengintegrasikan situs-situs, menyelaraskan berbagai layanan, serta menghadirkan satu portal terpadu pemerintah, masyarakat memiliki akses ke berbagai layanan dengan lebih cepat dan efisien.

Dengan kata lain, *e-government* melibatkan pemanfaatan TIK dalam membuat pemerintahan lebih baik ketika memberikan layanan kepada masyarakat.

Implementasi *e-government* yaitu penerapan TIK di organisasi pemerintah dalam mencapai tujuan *e-government*. Maksud dari diimplementasikannya *e-government* ini adalah tidak lain dan tidak bukan

mencapai manfaat maksimal untuk masyarakat maupun untuk pemerintah itu sendiri. Implementasi *e-government* memberikan berbagai manfaat yang signifikan bagi pemerintahan, masyarakat, hingga pelaku bisnis. Manfaat implementasi *e-government* menurut Nurhakki dalam Ismail (2022) disampaikan berikut ini:

1. Pertama, *e-government* mengadopsi sistem fleksibilitas yang memungkinkan informasi dapat diakses dengan kemudahan setiap saat dan dari mana saja tanpa tergantung jam operasional kantor. Hal ini memperluas aksesibilitas layanan publik dan memastikan bahwa warga dapat memperoleh informasi dan layanan pemerintah sesuai kebutuhan mereka, tanpa batasan waktu.
2. Kedua, *e-government* meningkatkan keterbukaan atau transparansi antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum. Dengan menyediakan informasi secara *online* dan mempermudah akses terhadap data publik, *e-government* membantu menciptakan lingkungan yang lebih transparan di mana semua pihak dapat memantau dan mengevaluasi kinerja pemerintah. Transparansi ini juga berpotensi mengurangi korupsi dan meningkatkan akuntabilitas pemerintah.
3. Ketiga, penerapan *e-government* mendorong kemandirian masyarakat dalam memperoleh informasi yang diinginkan. Warga negara dapat secara mandiri mencari dan mengakses informasi publik tanpa harus bergantung pada perantara atau mengunjungi kantor pemerintah secara

langsung. Ini tidak hanya memberdayakan masyarakat tetapi juga mempercepat proses pelayanan publik.

4. Keempat, *e-government* meningkatkan efisiensi pelaksanaan pemerintahan dengan mengurangi kebutuhan untuk komunikasi langsung atau tatap muka. Sistem komunikasi dan layanan *online* memungkinkan berbagai proses administrasi dilakukan secara elektronik, yang mengurangi birokrasi dan mempercepat waktu respons. Selain itu, hal ini juga dapat mengurangi biaya operasional yang terkait dengan administrasi konvensional, seperti biaya transportasi dan pencetakan dokumen.

Dalam Peraturan Bupati Temanggung Nomor 83 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 22 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, tepatnya pada Pasal 3 disebutkan bahwa SPBE di lingkungan Pemerintah Daerah harus dilaksanakan berdasarkan prinsip:

1. Efektivitas yaitu optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang mendukung SPBE yang berhasil guna sesuai dengan kebutuhan;
2. Keterpaduan yaitu pengintegrasian sumber daya yang mendukung SPBE;
3. Kesiambungan yaitu keberlanjutan SPBE secara terencana, bertahap, dan terus menerus sesuai dengan perkembangannya;
4. Efisiensi yaitu optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang mendukung SPBE yang tepat guna;

5. Akuntabilitas yaitu kejelasan fungsi dan pertanggungjawaban dari SPBE;
6. Transparansi yaitu prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan proses pembuatan dan pelaksanaannya serta hasil-hasil yang dicapai.
7. Interoperabilitas yaitu koordinasi dan kolaborasi antar Proses Bisnis dan antar sistem elektronik, dalam rangka pertukaran data, informasi, atau Layanan SPBE; dan
8. Keamanan yaitu kerahasiaan, keutuhan, ketersediaan, keaslian, dan kenirsangkalan (*nonrepudiation*) sumber daya yang mendukung SPBE.

Efektivitas diartikan sejauh mana tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dapat dicapai atau sejauh mana suatu permasalahan dapat dipecahkan. Suatu pelayanan akan dikatakan efektif jika telah berhasil mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan. Oleh sebab itu, efektivitas juga dapat didefinisikan sebagai tingkat kemampuan dari suatu lembaga dalam melaksanakan tugas yang menjadi kewenangannya atau kemampuan untuk mencapai suatu tujuan (Rifa'I dalam Rachmayanti et al., 2022).

Keterpaduan menggambarkan pengintegrasian berbagai sumber daya yang ada agar saling terhubung dan bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam hal ini, tujuan yang ingin dicapai adalah menyediakan tata kelola pemerintah dan layanan publik

yang terpadu. Keterpaduan mendukung proses penyelarasan antara tujuan dengan menggabungkan sumber daya yang telah ada. Dengan mengintegrasikan berbagai sumber daya dengan maksimal, SPBE diharapkan dapat mencapai hasil yang lebih baik dan mengatasi berbagai tantangan yang kompleks dalam penyelenggaraan pemerintahan serta pemberian layanan kepada publik di masa sekarang ini.

Konsep kesinambungan berfokus pada kelangsungan jangka panjang dengan memastikan pengembangan dan penyesuaian sistem seiring berjalannya waktu. Pengembangan SPBE secara terencana dan bertahap mendukung pemerintahan yang beroperasi secara efektif dalam jangka panjang dan pelayanan publik yang berkelanjutan. Perkembangan teknologi dan perubahan sosial memengaruhi keberlangsungan sistem yang diterapkan agar terus mampu menjawab persoalan kebutuhan publik (Ngafifi, 2014). Evaluasi dan perbaikan dari kondisi sebelumnya terus dilakukan secara bertahap untuk memaksimalkan penerapannya di masa sekarang.

Prinsip efisiensi dapat dikatakan terpenuhi dalam suatu pelayanan apabila penyelenggaranya mampu menyediakan berbagai masukan yang berfungsi sebagai penunjang sistem pelayanan (*input*) sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan (Monoarfa dalam Rachmayanti et al., 2022). Dalam penerapan *e-government*, penggunaan teknologi bertujuan untuk mencapai hasil kerja yang terbaik dalam penyelenggaraan negara serta memfasilitasi layanan

publik yang lebih cepat dan efektif dengan pemborosan minimal berkaitan dengan pemakaian tenaga, pikiran, waktu, ruang, benda, dan biaya.

Akuntabilitas dalam konteks birokrasi merujuk pada tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh lembaga pemerintah untuk menjelaskan dan mempertanggungjawabkan setiap keberhasilan maupun kegagalan yang terjadi saat melakukan urusan-urusan yang menjadi tanggung jawabnya (Sedarmayanti dalam Mahendra & Juliani, 2022). Kata akuntabilitas memiliki hubungan erat dengan pertanggungjawaban. Kemampuan sebuah instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan kinerjanya terwujud dengan cara yang beragam, bergantung pada karakteristik organisasi yang dimilikinya (Pratiwi & Ningsih, 2022).

Transparansi menjadi satu dari berbagai prinsip dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Keterbukaan sistem berbagi informasi kepada publik dengan membuat proses, keputusan, dan data yang dapat diakses setiap orang akan meningkatkan kepercayaan. Informasi publik yang aktual dan faktual bebas diakses dengan dilaksanakannya prinsip transparansi. Publik akan merasa turut dilibatkan dengan adanya keterbukaan tersebut sehingga meningkatkan partisipasi masyarakat dalam setiap proses penentuan kebijakan dan penyelenggaraan negara sesuai dengan hak yang dimilikinya. Publik berhak untuk tahu dan berhak untuk diberi informasi mengenai hal-hal dalam pengelolaan pemerintahan.

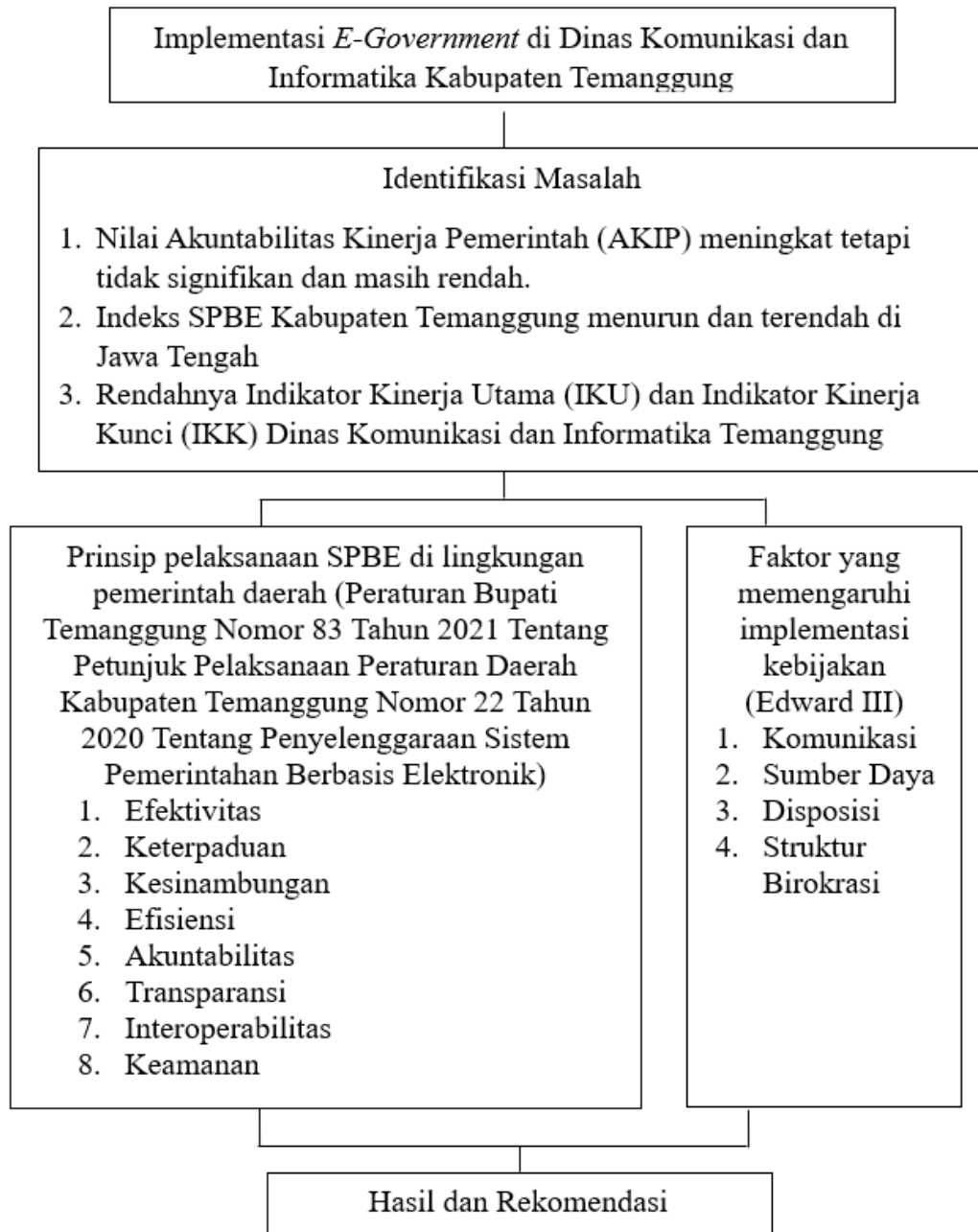
Kata interoperabilitas disusun dari tiga kata, yaitu *inter* yang artinya antar, *operate* yang artinya bekerja, dan *ability* yang berarti kemampuan

sehingga dapat disimpulkan bahwa, secara sederhana, interoperabilitas adalah kemampuan bekerja antar satu komponen dengan komponen lainnya. Kemampuan untuk mengkoordinasikan serta menyelaraskan antara sistem elektronik dalam proses bisnis ini dibutuhkan untuk berbagi data, informasi, ataupun layanan. Sesuai dengan Pasal 27 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, kompatibilitas tidak selalu memastikan bahwa suatu sistem mampu memanfaatkan sumber daya dari sistem lain, sementara interoperabilitas mengacu pada kemampuan untuk saling bertukar informasi serta memanfaatkan informasi yang telah dipertukarkan tersebut. Mekanisme ini digunakan untuk memastikan bahwa berbagai layanan pemerintah dapat diakses dan dimanfaatkan melalui suatu platform yang terpadu

Konteks keamanan dalam hal ini berhubungan dengan upaya dalam menjaga informasi sensitif pencurian atau penyalahgunaan yang melanggar hukum serta memastikan integritas sistem pemerintah. Keamanan data sangat penting dalam *e-government* karena menyangkut data khalayak orang ramai. Publik telah menaruh banyak kepercayaan kepada pemerintah untuk menjaga kerahasiaan informasi mereka dan melindungi dari pelanggaran data. Kepercayaan tersebut tentu harus disertai dengan penyelenggaraan pemerintahan yang berasaskan prinsip keamanan dalam pelaksanaannya.

1.5.3. Kerangka Berpikir Teoritis

Gambar 1.3 Kerangka Berpikir Teoritis



Sumber: Diolah Penulis

1.6. Operasionalisasi Konsep

Tabel 1.7 Operasionalisasi Konsep

Fenomena	Definisi	Subfenomena	Operasional
Implementasi <i>E-Government</i>	Pelaksanaan administrasi pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan berkesinambungan serta memberikan layanan yang berkualitas.	Efektivitas	• Peningkatan kinerja layanan publik • Kepuasan pengguna layanan
		Keterpaduan	• Integrasi sumber daya
		Kesinambungan	• Keberlangsungan program • Pemeliharaan sistem
		Efisiensi	• Pengurangan waktu pelayanan • Penghematan biaya operasional
		Akuntabilitas	• Pengawasan dan pelaporan berkala • Kejelasan fungsi dan tanggung jawab setiap unit pelaksana
		Transparansi	• Akses terbuka terhadap informasi • Publikasi kebijakan, proses, dan hasil pelaksanaan <i>e-government</i>.
		Interoperabilitas	• Integrasi sistem dan data antar OPD • Konektivitas antar sistem
		Keamanan	• Perlindungan atas kerahasiaan, integritas, dan keaslian data

			• Penerapan enkripsi dan standar keamanan informasi
Faktor yang Memengaruhi Implementasi Kebijakan	Segala sesuatu yang dapat memengaruhi keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.	Komunikasi	• Kejelasan informasi kebijakan • Efektivitas penyebaran informasi antar instansi • Frekuensi rapat koordinasi
		Sumber Daya	• Ketersediaan dana dan anggaran • Kompetensi dan jumlah SDM yang mencukupi • Infrastruktur teknologi dan sarana penunjang
		Disposisi	• Sikap dan komitmen pejabat terhadap kebijakan • Motivasi pelaksana dalam menjalankan kebijakan
		Struktur Birokrasi	• Hierarki yang mendukung aliran kebijakan • Prosedur kerja yang terstruktur

Sumber: Diolah Penulis

1.7. Argumen Penelitian

Penelitian ini menganalisis tentang implementasi *e-government* yang didorong oleh kemajuan teknologi serta tuntutan masyarakat untuk

mendapatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. *E-government* merupakan bentuk penggunaan jaringan teknologi informasi dalam pemerintahan dengan menggunakan basis *online* yang mana bentuk pelayanannya tidak lagi dilakukan secara langsung. Permasalahan penerapan *e-government* di lingkup Pemerintah Kabupaten Temanggung atau tepatnya di Dinas Komunikasi dan Informatika ini tercermin dalam indeks SPBE yang menurun dan masih menjadi daerah yang indeksnya terendah di antara seluruh kabupaten/kota yang ada di Jawa Tengah. Oleh karena itu, penelitian ini akan menganalisis hal-hal yang menjadi sumber permasalahan pengimplementasian *e-government* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung.

1.8. Metode Penelitian

1.8.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode penelitian pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif yaitu jenis penelitian yang bertujuan untuk mengungkap pemahaman individu atau kelompok mengenai isu sosial atau kemanusiaan menggunakan pendekatan alami, dengan manusia sebagai alat utama penelitian, dan analisis data dilakukan secara induktif, fokus pada pengembangan teori, bersifat deskriptif, menekankan proses lebih dari hasil, berfokus pada aspek tertentu, menggunakan kriteria untuk memeriksa keabsahan data, memiliki rancangan penelitian sementara, dan hasilnya diverifikasi oleh peneliti dan subjek penelitian (Creswell, 2009; Moleong,

2010). Singkatnya, suatu penelitian kualitatif cocok untuk memberikan pemahaman dan analisis yang lebih mendalam mengenai penerapan *e-government* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung.

1.8.2. Situs Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung yang beralamat Jl. Jend. Sudirman No. 41-42, Kel. Dongkelan, Kec. Jampiroso, Kabupaten Temanggung, Jawa Tengah 56212.

1.8.3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan individu, kelompok, atau objek yang menjadi fokus dan sumber data dalam penelitian ini yang terkait dengan implementasi *e-government* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung. Dalam penelitian ini, pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan didasarkan kriteria tertentu, yakni orang-orang yang memiliki pengetahuan yang benar-benar baik dan yang secara langsung terlibat dalam penerapan *e-government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung, yaitu:

1. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung.
2. Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung.
3. Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung.

4. Bidang Statistik dan Persandian Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung.

1.8.4. Jenis Data

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini yakni data kualitatif berupa gambaran umum objek penelitian, penerapan *e-government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung, data profil seluruh *stakeholders* yang terlibat dalam penelitian, dan segala kendala serta pendukung keberlangsungan penerapan *e-government*.

1.8.5. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian berikut merupakan hasil pengamatan langsung atau observasi peneliti mengenai keberjalanan penerapan *e-government*. Penelitian ini juga didukung dengan wawancara bersama informan, yakni para pegawai dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung.

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber yang telah ada. Penelitian ini memperoleh data sekunder dari studi literatur digital, yakni berupa referensi dari buku elektronik atau *e-book*, jurnal, *website* resmi, dokumentasi, dan sumber lainnya yang memiliki keterkaitan dengan judul penelitian.

1.8.6. Teknik Pengumpulan

Dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data maka teknik dalam pengumpulan data menjadi hal yang paling vital dalam suatu penelitian. Mustahil seorang peneliti akan mendapatkan hasil temuan apabila tidak memperoleh data yang valid.

Dalam teknik pengumpulan data, penulis menggunakan tiga teknik yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengamati dan mencatat peristiwa, perilaku, atau objek secara langsung tanpa ada interupsi atau campur tangan peneliti terhadap situasi yang diamati (Bryman: 2016, Patton: 2014). Dalam penelitian ini, observasi dilakukan di wilayah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung.

2. Wawancara

Creswell (2014) mendefinisikan wawancara kualitatif sebagai teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan responden dengan tujuan untuk memahami pandangan, pengalaman, dan pemahaman mereka tentang suatu fenomena. Teknik ini sering digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam dan deskriptif tentang subjek penelitian. Dalam penelitian ini, proses wawancara dilaksanakan melalui interaksi langsung (tatap muka) dalam bentuk tanya jawab secara langsung dengan informan.

3. Dokumentasi

Menurut Moleong (2010), teknik dokumentasi yaitu teknik dengan mengumpulkan data yang melibatkan pengumpulan informasi dari dokumen tertulis, rekaman audio, visual, atau sumber-sumber tertulis lainnya berupa arsip, catatan, laporan, surat, dan dokumen lain yang relevan dengan penelitian. Teknik dokumentasi dalam penelitian ini menggunakan catatan, perundang-undangan, transkrip, laporan, buku, dan artikel.

1.8.7. Analisis dan Intervensi Data

Setelah data dari seluruh informan serta sumber lain telah dikumpulkan maka akan dilakukan analisis data. Analisis dilakukan mengacu pada dasar berupa kajian teoritis yang melibatkan pendapat, pemikiran, persepsi, serta interpretasi dari pihak-pihak yang terkait dengan isu penelitian tentang implementasi *e-government* untuk meningkatkan pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Temanggung. Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif dapat melalui langkah-langkah sebagai berikut menurut Miles & Huberman dalam Kurniasih (2021).

1. Reduksi Data

Langkah pertama adalah memilih dan menyederhanakan data yang telah dikumpulkan. Berbagai catatan dari observasi atau wawancara tidak dapat digunakan semuanya secara mentah-mentah, melainkan memilih bagian yang relevan dan penting, menyederhanakannya, dan mengabstraksinya agar lebih mudah dipahami. Proses ini melibatkan meringkas data, memberikan kode atau label pada bagian-bagian penting,

menemukan tema utama, dan mengelompokkan data berdasarkan tema tersebut.

2. Penyajian Data

Setelah data diringkas dan dikelompokkan, langkah berikutnya adalah menyusun informasi tersebut dengan cara yang terstruktur. Penyajian data membantu melihat gambaran besar dan memudahkan dalam penarikan kesimpulan serta pengambilan keputusan. Data kualitatif bisa disajikan dalam bentuk teks naratif yang menceritakan temuan secara detail atau dalam bentuk visual seperti matriks, grafik, diagram, dan peta konsep.

3. Kesimpulan

Langkah terakhir adalah membuat kesimpulan berdasarkan data yang telah disusun. Proses ini berlangsung terus-menerus sejak awal pengumpulan data. Peneliti mencari makna dari informasi yang ada, mencatat pola-pola yang muncul, memberikan penjelasan, dan mengidentifikasi kemungkinan-kemungkinan hubungan sebab-akibat. Selain itu, peneliti juga melakukan verifikasi untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil benar dan konsisten dengan data yang telah dikumpulkan.

1.8.8. Kualitas Data

Penulis menerapkan teknik triangulasi dalam penelitian ini, yang merupakan metode untuk memverifikasi dan memvalidasi informasi yang diperoleh dari berbagai sumber dan alat dalam penelitian kualitatif, seperti

yang dijelaskan oleh Moleong (2010). Teknik ini dapat dilaksanakan melalui langkah-langkah berikut:

1. Melakukan uji coba langsung pada layanan yang disediakan.
2. Membandingkan pernyataan orang-orang tentang situasi penelitian sesuai dengan apa yang disampaikan sepanjang periode waktu.
3. Mencocokkan sudut pandang dan perspektif individu dengan beragam opini dan pandangan.
4. Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang relevan dalam konteks penelitian.