

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang berkembang di Indonesia menumbuhkan informasi yang melimpah dalam integrasi proses bisnis, data dan informasi, infrastruktur dan keamanan untuk memberikan pelayanan yang terintegrasi. Perkembangan yang signifikan ini mendukung kinerja organisasi maupun pemerintah untuk memberikan informasi yang dapat divalidasi kebenarannya kepada masyarakat. Perkembangan yang signifikan ini mendukung kinerja organisasi maupun pemerintah untuk memberikan informasi yang dapat divalidasi kebenarannya kepada masyarakat. Pengumpulan data yang dapat membantu meningkatkan persepsi publik terhadap pemerintah daerah melalui basis data yang dapat diakses secara terbuka. Salah satu lembaga pemerintah Indonesia yang menggunakan TI dalam semua operasinya adalah Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo). Hal ini khususnya berlaku dalam hal layanan publik, di mana pemerintah pusat mendorong model yang lebih terbuka untuk memastikan kepuasan publik terhadap layanan ini sambil tetap memanfaatkan TI dengan baik (Taqiya, 2020).

Istilah "*e-government*" menggambarkan gagasan pemanfaatan TI di sektor publik. Meskipun berada di bawah rata-rata Asia Tenggara sebesar 0,5555, Indonesia berada di peringkat ketujuh di antara negara-negara anggota ASEAN pada tahun 2018 menurut data yang dipublikasikan dalam Indeks Pengembangan

e-government (EGDI). Negara ini berada di peringkat ke-107 secara global. Dengan urgensi ini pemerintah Indonesia gencar dalam melakukan perubahan yang semula masih bersifat konvensional beralih menggunakan Teknologi Informasi (TI). Salah satu cara pemerintah daerah dapat memanfaatkan TI baru ini adalah dengan menciptakan SPBE, atau sistem pemerintahan berbasis elektronik. SPBE merupakan lembaga pemerintah yang melayani konstituennya dengan memfasilitasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Mengikuti prinsip-prinsip kemanjuran, integrasi, kontinuitas, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan, sistem SPBE Indonesia beroperasi. (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Pasal 2 ayat 1).

Di Indonesia Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) telah diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Dengan terbitnya Perpres tersebut, membuktikan bahwa Indonesia menginginkan terciptanya prinsip-prinsip *good governance* yang dapat menjadi sistem pemerintahan yang baik melalui sistem elektronik. Tujuan dari peraturan ini juga menginginkan adanya percepatan kinerja pegawai dalam dunia pemerintahan utamanya sektor publik agar dapat memenuhi tuntutan lingkungan di era ini. Peraturan Gubernur Nomor 40 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Jawa Tengah telah diturunkan sesuai dengan tujuan yang digariskan dalam Perpres ini. Tujuan dari peraturan ini adalah untuk menetapkan strategi penyelenggaraan SPBE secara nasional yang bersifat menyeluruh dan berjangka panjang. Dengan aturan ini, daerah di Jawa Tengah menurunkan peraturan ini menjadi Peraturan Bupati atau Peraturan Wali Kota. Adapun salah satu daerah

yang membuat peraturan ini yaitu Kota Tegal yang tertuang dalam Peraturan Wali Kota Kota Tegal Nomor 2.A Tahun 2022 tentang penyelenggaraan SPBE.

Wujud dari penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan memanfaatkan perangkat elektronik. Pemerintah Kota Tegal sudah menerapkan langkah-langkah SPBE jauh sebelum diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Pada mulanya sekitar tahun 2009 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dilaksanakan oleh gabungan antara Dinas Perhubungan dan bidang komunikasi dan informatika, selanjutnya baru pada tahun 2017 Dinas Komunikasi dan Informatika menjadi dinas yang berdiri secara independen yaitu sebuah kelembagaan yang melaksanakan urusan pemerintahan. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwasannya penerapan SPBE telah diterapkan jauh sebelum dikeluarkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 yaitu dimulai pada saat instruksi presiden di Tahun 2003 tentang *e-government* dimana memuat regulasi kebijakan tertulis bahwa pemerintah mulai menggunakan *e-government* berdasarkan Inpres Tahun 2003, membuktikan sebelum itu baik pemerintah pusat maupun daerah sudah menggunakan teknologi perangkat komputer.

Pentingnya peran SPBE dalam mendukung semua sektor pembangunan diakui oleh pemerintah. Pemerintah telah berupaya untuk mendorong SPBE dengan memberlakukan peraturan dan perundang-undangan sektoral yang mewajibkan SPBE atau sistem informasi untuk diterapkan. Sejauh ini, SPBE telah mengalami berbagai kemajuan di tingkat nasional, karena berbagai kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah telah mengadopsi SPBE secara mandiri

berdasarkan kemampuannya. Rencana Induk SPBE Nasional diperlukan untuk membangun kerangka acuan bagi instansi pusat dan pemerintah daerah dalam rangka mewujudkan SPBE yang terpadu dan mendorong kerja sama dalam pelaksanaannya yang mengikat secara hukum lintas kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah. Untuk mencapai sasaran strategis SPBE tahun 2018–2025 dan sasaran pembangunan aparatur negara sebagaimana ditetapkan dalam RPJP Nasional 2005–2025 dan Grand Design Reformasi Birokrasi 2010–2025, Rencana Induk SPBE Nasional menyusun kebijakan, strategi, dan inisiatif di bidang tata kelola SPBE, layanan SPBE, teknologi informasi dan komunikasi, serta sumber daya manusia.

Untuk mengukur tingkat kematangan penyelenggaraan SPBE, pemantauan SPBE merupakan prosedur evaluasi sistematis yang meliputi verifikasi dan klarifikasi informasi atas hasil penilaian mandiri. Untuk mengetahui tingkat kematangan penyelenggaraan SPBE, dilakukan evaluasi SPBE yang meliputi pengecekan dan klarifikasi data hasil penilaian mandiri secara sistematis. Tujuan penilaian dan pemantauan SPBE adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, memantau kemajuan pencapaian sasaran penyelenggaraan SPBE di instansi pemerintah pusat dan daerah, serta mengukur keberhasilan penyelenggaraan SPBE secara keseluruhan.

Untuk Pemantauan dan Evaluasi SPBE, pemerintah pusat dan daerah menggunakan asesor independen. Evaluasi yang dilakukan di luar organisasi, seperti telaah dokumen, wawancara, dan kunjungan lapangan, menjamin imparialitas dan independensi hasil. Untuk membantu Instansi Pusat dan

Pemerintah Daerah dalam pelaksanaan sosialisasi dan pengolahan data hasil laporan Monitoring dan Evaluasi SPBE, evaluasi eksternal dapat melibatkan akademisi, pakar, atau bahkan Aparatur Sipil Negara. Kegiatan seperti penilaian diri dan dokumen dilakukan pada tahap pelaksanaan, sedangkan kegiatan seperti penilaian diri dan dokumen, penilaian wawancara, dan mungkin penilaian kunjungan dilakukan pada tahap evaluasi. Kegiatan seperti evaluasi diri dan penilaian dokumen dilakukan pada tahap pelaporan. Pada saat pelaporan, kegiatan penilaian SPBE menghasilkan laporan evaluasi, sedangkan kegiatan monitoring SPBE menghasilkan laporan monitoring.

Pada tahun 2022, ada dua mekanisme yang digunakan: pemantauan (wajib dan tambahan) dan evaluasi. Pemantauan wajib dilakukan IPPD yang memiliki indeks SPBE tahun 2021 di bawah 2,60 dilakukan pemantauan wajib dan diajukan untuk penilaian di tahun 2022. IPPD yang memiliki indeks SPBE tahun 2021 di atas 2,60 juga dilakukan pemantauan tambahan dan diajukan untuk penilaian di tahun 2022. Sedangkan mekanisme evaluasi dilakukan terhadap IPPD yang belum mengikuti penilaian di tahun 2021.

Tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel merupakan tujuan dari sistem pemerintahan berbasis elektronik. Langkah selanjutnya adalah mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terpadu dan mewujudkan pelayanan publik yang andal dan bermutu. Tujuan tersebut tentu saja dilandasi oleh harapan terwujudnya SPBE yang terpadu baik di lembaga pemerintah pusat maupun daerah. Hal ini akan berujung pada

terwujudnya birokrasi pemerintahan yang lebih dinamis, terbuka, tanggap, dan inovatif, serta meningkatkan mutu pelayanan publik.

Dengan perkembangan teknologi informasi yang pesat, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah telah menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik dalam proses pengelolaan administrasi dan pelayanan publik. Melalui pemantauan yang dilakukan, terlihat bahwa implementasi sistem ini telah memberikan beberapa hasil positif yang signifikan. Jawa Tengah telah berhasil membangun infrastruktur teknologi yang solid, termasuk jaringan internet yang luas dan sistem basis data yang terintegrasi. Hal ini memungkinkan untuk berbagai aplikasi *e-government* dapat dijalankan dengan lancar dan terhubung secara efisien. Meskipun demikian, evaluasi juga mengidentifikasi beberapa area yang masih memerlukan perbaikan. Ini termasuk perlunya peningkatan keamanan data, pengembangan lebih lanjut terhadap aplikasi *e-government* untuk meningkatkan keterjangkauan dan aksesibilitas bagi semua lapisan masyarakat, serta pelatihan lebih lanjut bagi pegawai pemerintah dalam menggunakan teknologi. Berikut tabel yang menunjukkan hasil pemantauan dan evaluasi Pemerintah Daerah wilayah Jawa Tengah Tahun 2022.

Tabel 1.1
Indeks SPBE Pemerintah Daerah di Wilayah Jawa Tengah Tahun 2022

Nama Instansi	D1	D2	D3	D4	Indeks	Predikat
Pemerintah Provinsi Jawa Tengah	3.30	2.60	2.82	3.94	3.34	Baik
Pemerintah Kab. Semarang	2.00	1.60	1.00	2.86	2.13	Cukup
Pemerintah Kab. Kendal	3.00	2.80	1.27	3.57	2.93	Baik
Pemerintah Kab. Demak	3.50	3.10	1.36	3.82	3.19*	Baik
Pemerintah Kab. Grobogan	4.00	3.20	1.55	3.94	3.37	Baik
Pemerintah Kab. Pekalongan	2.80	2.20	1.36	3.25	2.62	Baik

Pemerintah Kab. Batang	2.50	2.40	1.00	3.87	2.85	Baik
Pemerintah Kab. Tegal	3.50	2.50	1.73	3.81	3.10	Baik
Pemerintah Kab. Brebes	1.90	1.60	1.00	3.50	2.40	Cukup
Pemerintah Kab. Pati	2.80	2.30	1.00	3.62	2.75*	Baik
Pemerintah Kab. Kudus	3.90	3.00	2.36	3.82	3.38	Baik
Pemerintah Kab. Pemalang	2.20	2.20	1.00	2.70	2.23	Cukup
Pemerintah Kab. Jepara	3.80	2.60	1.73	3.76	3.14	Baik
Pemerintah Kab. Rembang	3.40	2.70	2.55	3.63	3.19	Baik
Pemerintah Kab. Blora	1.70	1.70	1.00	3.46	2.38	Cukup
Pemerintah Kab. Banyumas	3.00	1.90	1.00	3.45	2.60	Baik
Pemerintah Kab. Cilacap	4.30	2.10	1.00	3.56	2.87	Baik
Pemerintah Kab. Purbalingga	3.20	2.80	2.64	3.69	3.23	Baik
Pemerintah Kab. Banjarnegara	4.20	2.40	1.55	3.20	2.86	Baik
Pemerintah Kab. Magelang	4.90	2.40	1.09	3.76	3.13	Baik
Pemerintah Kab. Temanggung	2.70	2.50	1.27	3.50	2.78*	Baik
Pemerintah Kab. Wonosobo	2.90	2.20	1.45	3.81	2.90	Baik
Pemerintah Kab. Purworejo	2.00	2.50	1.73	3.57	2.80	Baik
Pemerintah Kab. Kebumen	3.30	3.40	1.00	4.39	3.44	Baik
Pemerintah Kab. Klaten	3.20	2.70	1.00	3.25	2.74*	Baik
Pemerintah Kab. Boyolali	3.20	2.70	1.00	3.43	2.82*	Baik
Pemerintah Kab. Sragen	3.10	2.40	2.00	3.93	3.12	Baik
Pemerintah Kab. Sukoharjo	4.00	2.70	2.45	4.01	3.42	Baik
Pemerintah Kab. Karanganyar	3.90	3.90	3.10	1.64	3.32	Baik
Pemerintah Kab. Wonogiri	2.40	3.40	1.27	4.33	3.34	Baik
Pemerintah Kota Semarang	5.00	3.30	2.64	3.23	3.38	Baik
Pemerintah Kota Salatiga	2.30	3.00	1.00	3.63	2.86	Baik
Pemerintah Kota Pekalongan	2.80	2.10	1.36	3.75	2.82*	Baik
Pemerintah Kota Tegal	4.20	2.60	1.00	3.70	3.05	Baik
Pemerintah Kota Magelang	2.50	3.00	1.27	3.04	2.67	Baik
Pemerintah Kota Surakarta	5.00	3.00	2.36	4.31	3.75	Sangat Baik

Sumber : Laporan Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi SPBE (2022).

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan perolehan hasil nilai indeks SPBE Pemerintah Kota Tegal tahun 2022 meraih peringkat ke 14 dari jumlah total 35 Indeks SPBE Pemerintah Daerah di Wilayah Jawa Tengah. Dengan perolehan nilai tertinggi diraih oleh Pemerintah Kota Surakarta yakni mendapatkan nilai indeks sebesar 3.75 dengan meraih predikat sangat baik. Disamping itu Pemerintah Kota Salatiga memperoleh 2.86 dengan predikat baik, sehingga

pencapaian nilai indeks Pemerintah Kota Tegal masih satu tingkat di atas Pemerintah Kota Salatiga dengan selisih point 0,19. Dengan perbandingan perolehan hasil indeks pada domain kebijakan tata kelola dengan selisih poin 1,90 lebih unggul Pemerintahan Kota Tegal, namun pada domain tata kelola berjumlah selisih 0,40 lebih unggul Pemerintah Kota Salatiga, sedangkan pada domain manajemen mendapatkan point sama antara pemerintah Kota Tegal dan Kota Salatiga, dan pada domain layanan SPBE dengan selisih 0,070 lebih unggul Pemerintah Kota Tegal.

Kebijakan tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kota Tegal tertuang dalam Peraturan Wali Kota Tegal Nomor 2.A Tahun 2022. Kebijakan ini merupakan regulasi yang mendukung strategi reformasi birokrasi. Kebijakan Wali Kota ini menjelaskan tentang tupoksi dari dinas dalam peningkatan pelayanan untuk masyarakat yang ditekankan salah satunya kepada Dinas Komunikasi dan Informatika. Peraturan ini menekankan pada kebijakan penggunaan teknologi informasi untuk pelayanan masyarakat dan pengembangan sumber daya manusia di lingkup pemerintahan Kota Tegal. Dari diterbitkannya Peraturan Wali Kota tentang SPBE, Kota Tegal membutuhkan waktu sampai tahun 2022 untuk dapat menyesuaikan, sehingga dapat dikatakan kebijakan pemerintah sangat erat kaitannya dengan perkembangan penggunaan teknologi. Berikut tabel dibawah ini menunjukkan hasil evaluasi SPBE Kota Tegal dalam kurun waktu 6 tahun terakhir.

Tabel 1.2
Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kota Tegal

No	Tahun	Indeks	Predikat
----	-------	--------	----------

1	2018	2,33	Cukup
2	2019	2,54	Cukup
3	2020	3,00	Baik
4	2021	2,39	Cukup
5	2022	3,05	Baik
6	2023	3,76	Sangat Baik

Sumber : Data Diolah (2023).

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa selama kurun waktu 5 tahun terakhir yaitu dari 2018-2022 hasil pemantauan dan evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik mengalami fluktuatif yang cukup signifikan. Presentase indeks kenaikan terjadi pada tahun 2019 menuju tahun 2020 yaitu mengalami kenaikan sebesar 0,46. Namun terjadi penurunan presentase indeks kembali pada tahun berikutnya yaitu pada tahun 2020 menuju tahun 2021 sebesar 0,61. Akan tetapi terjadi peningkatan nilai indeks kembali pada tahun 2022 sebesar 0,66 dengan perolehan predikat baik.

Komitmen pencapaian target Kota Tegal pada layanan SPBE pada tahun 2023 adalah memprioritaskan perluasan pemanfaatan tanda tangan elektronik sampai ke unit terkecil seperti kelurahan. Dapat dilihat dari Kota Tegal yang sudah memiliki jaringan intra sampai ke kelurahan dimana menaungi 27 kelurahan, 4 kecamatan, dan 26 kantor dinas, karena pada dasarnya ruang wilayah Kota Tegal yang termasuk kecil dan kemampuan yang mumpuni dalam segi keuangan membuat kota tegal dapat membangun jaringan intra sampai ke tahap kelurahan. Pada aspek aksesibilitas internet dalam wilayah Kota Tegal sudah tersedia 4G sehingga memudahkan akses internet bagi masyarakat. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa dalam indikator infrastruktur teknologi informasi Kota

Tegal sudah cukup unggul. Berikut Perbandingan Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Kota Tegal pada tahun 2021 dan 2022.

Tabel 1.3
Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kota Tegal

No	Tahun	Domain Kebijakan	Domain Tata Kelola	Domain Manajemen	Domain Layanan	Indeks SPBE	Predikat
1.	2021	1,70	2,10	1,00	3,25	2,39	Cukup
2.	2022	4,20	2,60	1,00	3,70	3,05	Baik
3.	2023	4,60	3,60	2,64	4,02	3,76	Sangat Baik

Sumber : Data Diolah (2023).

Pada tabel 1.3 menunjukkan bahwa hasil evaluasi pada setiap domain dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik masing-masing mengalami kenaikan dan penurunan maupun tetap atau tidak berubah. Perbandingan hasil evaluasi SPBE tahun 2021, 2022, dan 2023 menunjukkan bahwa pada domain kebijakan mengalami kenaikan yang cukup signifikan yaitu pada tahun 2021 ke 2022 sebesar 2,50 sedangkan pada tahun 2022 ke 2023 sebesar 0.40. Selanjutnya pada domain tata kelola dari tahun 2021 ke 2022 mengalami kenaikan meskipun tidak banyak yaitu sebesar 0,5 begitupun pada tahun 2022 ke 2023 mengalami kenaikan 1,00. Kemudian pada domain manajemen pada tahun 2021 ke 2022 memperoleh nilai yang sama atau ajeg, namun pada tahun 2022 ke 2023 mengalami kenaikan sebesar 1,64. Kemudian yang terakhir pada domain layanan pada tahun 2021 ke 2022 mengalami kenaikan yang tidak signifikan yaitu sebesar 0,45 begitupun pada tahun 2022 ke 2023 berhasil naik sebesar 0,32. Hasil evaluasi SPBE Kota Tegal pada tahun 2021 ke tahun 2022 mengalami kenaikan sebesar

0,66 meskipun presentase peningkatan tidak cukup banyak namun dapat memperoleh predikat dari cukup ke baik.

Dengan mempertimbangkan kemampuan proses dan fungsi teknis SPBE, pendekatan tingkat kematangan SPBE menyediakan kerangka kerja untuk mengevaluasi tingkat kematangan implementasi SPBE. Ada lima tingkatan tingkat kematangan SPBE, dan setiap tingkatan mencerminkan serangkaian kemampuan yang berbeda terkait dengan proses dan fungsi teknologi SPBE. Penilaian Pemantauan SPBE bergantung pada data yang dikumpulkan dari evaluasi mandiri dan telaah dokumen yang dilakukan oleh Badan Pusat dan Pemerintah Daerah. Dalam nilai layanan SPBE kota tegal sendiri sudah mendapatkan nilai yang cukup tinggi yaitu diatas 4.0 dari nilai tertinggi 5.0, hal ini menggambarkan layanan elektronik kota tegal sudah cukup baik.

Dalam merancang penelitian “Strategi Pencapaian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Kota Tegal Tahun 2023” melaksanakan peninjauan terhadap penelitian yang sudah dilakukannya sebelumnya. Adapun pengambilan beberapa hasil penelitian yang terhubung dengan penelitian yang akan dilakukan. Hal ini dilaksanakan sebab memang hasil penelitian terhubung mempunyai relevansi yang sangat dekat dengan penelitian yang hendak dilaksanakan pada penulisan ini.

Penelitian ini berlandaskan pada beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan optimalisasi atau pencapaiannya. Dengan pendekatan kualitatif deskriptif, Khaidarmansyah, Ridwan Saifuddin (2022) melakukan optimalisasi penyelenggaraan Sistem

Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang memerlukan kerangka kebijakan yang tepat agar visi SPBE dapat tercapai sesuai harapan. Berdasarkan penelitian ini, Pemerintah Daerah perlu melakukan pendekatan yang inklusif, integratif, dan deliberatif dalam perencanaan dan penyelenggaraan SPBE, selain itu Pemerintah Daerah perlu mendengarkan pendapat pemangku kepentingan dan melibatkan pemangku kepentingan SPBE karena agenda penyelenggaraan SPBE masih bersifat parsial (sektoral). Ego institusional dan kerja sektoral masih kental terasa, namun desain kebijakan SPBE berupaya untuk mengatasi hal tersebut. SPBE diyakini akan berdampak pada penurunan dan akhirnya integrasi pengembangan aplikasi silo khusus instansi pemerintah. Salah satu tantangan utama Pemerintah Daerah dalam mewujudkan SPBE adalah minimnya SDM ASN yang menguasai teknologi informasi dan komunikasi. Namun, menurut penelitian Satia Utama (2020) tentang implementasi, yang menggunakan metode kualitatif, berikut ini adalah beberapa luaran: (i) harus ada lebih banyak perubahan TI di tempat kerja sehingga teknologi dapat membantu mencapai tujuan pemerintah; (ii) sebelum mengoordinasikan kegiatan informasi, situs web pemerintah harus mencakup semua konten negara, termasuk kondisi geografis unik mereka dan potensi sumber daya alam yang tersedia; (iii) pemerintah harus terus mendorong orang untuk menggunakan layanan publik secara daring dan mengurangi proses birokrasi untuk mengajukan pengaduan; (iv) sistem pemberdayaan masyarakat harus dinilai dengan menyediakan informasi melalui situs web pemerintah, karena Untuk melanjutkan fokus implementasi, Farida et al. (2020) menemukan bahwa ada sejumlah hal yang membuat sulit untuk menerapkan e-government di Indonesia

selama revolusi industri 4.0. Ini termasuk: (1) kurangnya budaya umum untuk berbagi informasi; (2) tidak adanya budaya dokumentasi umum; (3) kekurangan sumber daya manusia yang dapat dipercaya di bidang TI; (4) infrastruktur yang tidak memadai dan mahal; dan (5) akses informasi yang terbatas. Pertumbuhan sistem pemerintahan sudah mulai meningkat pesat, tetapi kualitasnya masih kurang baik karena penyebarannya belum merata di berbagai daerah dan perannya yang terbatas dalam menyediakan informasi yang dinamis. Untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas pengembangan e-government di Indonesia, pemerintah harus berkomitmen untuk berfokus pada infrastruktur, sumber daya manusia, aplikasi, regulasi, dan sosialisasi di dalam dan luar pemerintahan.

Berbeda dengan penelitian diatas penelitian yang dilaksanakan oleh Sukarsa dan kawan-kawan (2021) dengan mix metode menghasilkan tentang analisis SPBE dapat terdiri dari Potret Integrasi Layanan, Hasil Kuesioner Umum, Peta Proses Bisnis Eksisting ke SPBE, Penilaian Tingkat Kematangan, Rekomendasi dan Strategi Perbaikan. Proses penilaian dengan memetakan kerangka kerja SPBE untuk mendapatkan indikator SPBE yang diterapkan di tingkat Kecamatan belum terlaksanakan dengan pemetaan seluruh indikator penilaian SPBE, terdapat empat indikator dari dua domain yang sesuai dengan layanan PATEN yang digunakan dalam penilaian SPBE di Kabupaten. Disisi lain penelitian yang dilakukan oleh Erizal dan kawan-kawan (2022) dengan metode kuantitatif menghasilkan indeks SPBE Kota Metro Tahun 2020 yang mengungkapkan bahwa masih banyak sistem informasi pelayanan pemerintahan Kota Metro yang belum terintegrasi atau masih parsial sehingga Indeks Sistem

Pemerintahan Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pemerintah Kota Metro Tahun 2021 sebesar 2,17 dengan nilai indeks “Cukup”. Indeks SPBE Kota Metro dengan predikat “Baik” minimal 2,6 dapat dicapai pada tahun 2026 dengan menyusun dan melaksanakan dokumen rencana induk SPBE pemerintah Kota Metro tahun 2022-2026 dengan arah kebijakan dan strategi pengembangan tata kelola SPBE, pengembangan layanan SPBE, dan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi SPBE. Berikut saran pengembangan SPBE untuk Kota Metro: 1) pengembangan infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk masyarakat, 2) penggunaan jaringan intra yang menghubungkan simpul-simpul jaringan di lingkungan Pemerintah Kota Metro, 3) membangun sistem yang memungkinkan pengelolaan satu data menjadi lebih optimal dengan membangun satu aplikasi data, 4) menyediakan pusat data yang dapat dimanfaatkan oleh Pemerintah Kota Metro dalam situasi terdapat layanan yang tidak dapat dipenuhi oleh Pusat Data Nasional, 5) penyiapan dan pemeliharaan aplikasi sebagai instrumen untuk mewujudkan pelayanan berbasis elektronik kepada masyarakat, 6) peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang akan bertanggung jawab mengelola dan mengembangkan SPBE, dan 7) mengembangkan aplikasi program quick wins yang terdiri dari JamaPai (Jaringan Komunitas Peduli Anak dan Ibu) , Kartu Metro Ceria (Kartu Layanan Identifikasi dan Transaksi) dan e-Sekam (Pusat Kreatif Metro Berbasis Digital).

Dengan demikian dari hasil penelitian diatas terdapat persamaan dalam penerapan SPBE yaitu dalam melihat implementasi keberjalanan di daerah sesuai dengan indikator yang ditetapkan oleh pemerintah pusat. Penelitian yang sudah

ada melalui lima penelitian diatas selaras dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu Strategi Pencapaian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Kota Tegal Tahun 2023. Namun pada setiap penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya terdapat perbedaan antara lain strategi yang digunakan, indikator yang diteliti dalam SPBE pada setiap wilayah, dan hasil penerapan SPBE di setiap daerah.

Menangkap kondisi yang ada, maka penelitian ini bermaksud untuk meneliti tentang strategi pencapaian layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Pemerintahan Daerah, hal ini muncul karena digitalisasi layanan seperti sebuah *trend* baru namun tidak semua dapat berjalan menghasilkan pencapaian yang secara optimal bahkan tidak berkelanjutan. Dengan perolehan nilai indeks SPBE 4,67 pada tahun 2023 menunjukkan lonjakan besar dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, di mana Kota Tegal berhasil meningkatkan kinerja digitalisasi untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital yang optimal. Meskipun masih dijumpai kelemahan di beberapa aspek tetapi Kota Tegal merupakan salah satu kota yang dapat dikatakan berhasil dalam peningkatan SPBE karena dapat memperoleh predikat sangat baik di tahun 2023 oleh karena itu pada penelitian ini berusaha SPBE di Kota Tegal sehingga dapat menemukan berbagai faktor yang dapat membuat SPBE berjalan secara optimal dengan pencapaian peningkatan yang sangat signifikan dibandingkan kota lain serta bagaimana strategi pencapaian SPBE di Kota Tegal dengan menggunakan pendekatan SWOT. Dengan data yang telah dijabarkan, penelitian ini menggunakan metode deskriptif

untuk menggambarkan fakta-fakta kondisi eksisting untuk kemudian mendapatkan faktor apa saja yang membuat SPBE dapat berjalan secara optimal dan bagaimana strategi pencapaian dalam layanan SPBE Kota Tegal.

1.2 Perumusan Masalah

Setelah latar belakang topik dijelaskan, rumusan masalah dikembangkan, yang digunakan peneliti sebagai dasar penelitian mereka. Cara saat ini dalam merumuskan masalah penelitian adalah:

1. Bagaimana Strategi Pencapaian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Kota Tegal Tahun 2023 berdasarkan evaluasi pelaksanaan tahun 2022?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan khusus dari riset ini yakni:

1. Menganalisis Strategi Pencapaian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Kota Tegal yang menyebabkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik mengalami kenaikan yang tinggi pada tahun 2022 menuju 2023

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari riset ini dibagi menjadi dua bagian, yakni manfaat akademis dan praktis. Secara akademis, penelitian ini dapat berguna untuk memperkuat dan mengembangkan teori-teori mengenai digitalisasi government, utamanya sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) sebagai penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan juga pelayanan publik. Pemahaman peneliti tentang latar belakang terbentuknya teori, serta konstruksi pemikiran inti teori yang dipakai dalam penelitian ini, menjadikan hasil penelitian yang dapat

menjelaskan kesesuaian teori dengan keadaan kebijakan publik kontemporer. Dan apabila terdapat ketidaksesuaian teori dengan praksis di lapangan, maka penelitian ini mampu menjadi sebuah kritik dan saran, guna mengembangkan teori sebelumnya. Bahkan dimungkinkan untuk menciptakan sebuah teori baru. Yang pada akhirnya akan dapat memberi kebermanfaatan bagi khasanah dunia ilmu pengetahuan.

Secara praktis terdapat beberapa manfaat, diantaranya : (1) Bagi Pemerintah, hasil penelitian ini dapat meningkatkan sistem berupa policy brief dan manual prosedur yang dapat digunakan oleh pemerintah daerah untuk mengoptimalkan penggunaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sehingga dapat menjadi rujukan daerah lain serta dapat memberikan informasi berkaitan dengan hasil Pencapaian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Kota Tegal Tahun 2023. (2) Bagi masyarakat, hasil penelitian ini dapat memberikan pencerahan bagi masyarakat berkaitan dengan keterbukaan akses informasi di daerah Kota Tegal. (3) Bagi peneliti, diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dengan terjun langsung ke lapangan dan memberikan pengalaman belajar yang menumbuhkan kemampuan dan keterampilan meneliti. Serta dapat digunakan apabila kelak memutuskan terjun ke dunia politik sebagai pengamat, pengajar maupun praktisi. Dan bagi pembaca, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk memahami lebih dalam mengenai realitas-realitas politik, utamanya dalam melihat digitalisasi pemerintahan pada era sekarang ini.

1.5 Tinjauan Pustaka

Penelitian ini mengacu pada sejumlah penelitian terdahulu yang membahas strategi optimalisasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Norma, nilai, budaya, aturan dan kebijakan, serta kelembagaan merupakan bagian dari strategi e-Government yang komprehensif dan berorientasi ke masa depan, yang telah menjadi subjek penelitian oleh Setiawan (2020), Setyabudi (2021), Utama (2022), dan Wulandari (2023). Pendanaan, TIK, sumber daya manusia (baik karyawan maupun eksekutif), dan jenis sumber daya lainnya harus dikelola secara berkelanjutan untuk mendukung rencana ini. Beberapa pertimbangan yang paling penting adalah persepsi publik dan pemangku kepentingan internal terhadap kualitas layanan. Masalah kinerja, kegunaan, ketergantungan, kebahagiaan, dan kemampuan beradaptasi terhadap persyaratan merupakan akar dari hal ini. Terakhir, tujuan akhir dapat dicapai dengan modifikasi yang berkelanjutan berdasarkan persyaratan dan kemampuan organisasi, salah satunya melalui peninjauan dan pemantauan yang konstan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna SPBE dari sudut pandang organisasi, sangat penting untuk memaksimalkan kualitas sistem dan informasi, terutama dalam hal integrasi, kecepatan reaksi, fleksibilitas, ketepatan, dan relevans.

Disisi lain penelitian yang berfokus pada implementasi dan evaluasi dilaksanakan oleh Khaidarmansyah (2020) dan Batmetan (2022) melakukan gap analysis dengan analisis SWOT dan mengembangkan strategi implementasi smart city dengan 4 kategori, yaitu *strategic*, *key operational*, *high potential*, dan *support* dalam aspek 6 *smart city smart governance*, *smart branding*, *smart*

economy, smart living, smart society, dan smart environment. Hasil kesimpulan bahwa implementasi *smart city* di kota-kota di negara berkembang harus didasarkan pada kondisi dan potensi sumber daya yang tersedia di kota secara unik dan operasional sehingga mudah diimplementasikan. menunjukkan bahwa Mengingat agenda pelaksanaan SPBE saat ini masih belum tuntas dan hanya terfokus pada sektor tertentu, maka pemerintah daerah perlu aktif mencari masukan dari para pemangku kepentingan dan berpartisipasi dalam perencanaan dan pelaksanaan SPBE secara inklusif, integratif, dan deliberatif. Dengan adanya SPBE, diharapkan instansi pemerintah dapat mengurangi dan mengintegrasikan pengembangan aplikasi yang bersifat silo. Hal ini akan menghasilkan pelayanan publik yang lebih bersih, efektif, transparan, dan akuntabel, serta berkualitas dan terpercaya. Oleh karena itu, desain kebijakan harus mampu mengatasi kecenderungan umum ego kelembagaan dan kerja sektoral.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik tidak terlepas dari nilai indeks penilaian tingkat kematangan domain layanan SPBE, seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Witarsyah (2017), Awaludin (2019), Puspitasari (2019), Fernandes (2020), Saputra (2020), Taqiya (2022) berfokus pada penilaian tingkat kematangan berbagai domain pada layanan di SPBE, dengan model acceptance UTAUT yang dirancang oleh Venkatesh et al., dengan empat faktor krusial yaitu kinerja yang diantisipasi, upaya yang diantisipasi, pengaruh sosial, dan keadaan yang memungkinkan. Di antara sekian banyak faktor yang akan menentukan dampak e-government di masa mendatang, studi ini menekankan pentingnya keyakinan dalam penerimaannya. Penerapan operasional tata kelola data, baik

secara eksternal maupun internal Kementerian atau Lembaga, merupakan salah satu domain SPBE. Proses ini biasanya terdiri dari empat langkah dasar: perencanaan data, pengumpulan data, verifikasi data, dan distribusi data. Mengingat keempat langkah ini, Peraturan Presiden No. 39 Tahun 2019 mengamanatkan agar semua kementerian dan lembaga membentuk Forum Data untuk membantu pengelolaan data, mengikuti model Forum Satu Data Indonesia di tingkat nasional. Meskipun SPBE kurang dilaksanakan secara resmi dan menyeluruh di banyak tempat, beberapa studi telah menunjukkan bahwa penerapannya meningkatkan kompetensi sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

Berbeda dengan penelitian diatas penelitian yang dilaksanakan oleh Erizal (2020), Sukarsa (2020), Pratiwi (2020), Ramli (2020), Silambi (2020), Prihantoro (2021), Hanifa (2021), Rachmawati (2022), Adu (2022), Warman (2022), Hernando (2023), Bahrudin (2023) berfokus pada penerapan e-government pada dimensi layanan SPBE di berbagai daerah yang mengungkapkan bahwa masih banyak sistem informasi pelayanan pemerintahan diberbagai daerah yang belum terintegrasi atau masih parsial sehingga Indeks Sistem Pemerintahan Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menghasilkan nilai indeks “Cukup”. Hal ini dapat terjadi karena keterbatasan sumber daya manusia di industri TI, belum adanya peraturan perundang-undangan yang mengatur pelaksanaan SPBE, dan banyaknya jenis layanan elektronik yang ditawarkan tetapi tidak saling terhubung. Oleh karena itu, untuk memaksimalkan layanan SPBE, disarankan untuk membuat situs e-gov, membuat layanan lebih mudah diakses, menggunakan

teknologi yang tepat guna, menjalin kerja sama dengan dunia usaha, dan membuat aplikasi seluler. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pada aspek efektivitas, perlunya komitmen pemerintah daerah untuk menjalankan programnya. Pada aspek keterpaduan, perlunya ada penambahan operator penyelenggara pada setiap instansi kemudian diikutkan dalam pelatihan khusus serta pentingnya perhatian pimpinan instansi agar mengalokasikan khusus terkait dengan penyelenggaraan program tersebut. Pada aspek kesinambungan, pemerintah daerah harus menyusun dan menetapkan regulasi yang jelas terkait penyelenggaraan program tersebut. Pada aspek efisien, perlunya pengembangan kapasitas operator. Pada aspek akuntabilitas, perlu dipertahankan bahkan perlu ditingkatkan transparansinya. Pada aspek interoperabilitas, sebaiknya lebih meningkatkan koordinasi agar penyelenggaraan berjalan semakin efektif. Pada aspek keamanan, sebaiknya operator lebih berhati-hati menyimpan data agar tidak disalahgunakan oknum yang tidak bertanggungjawab.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Farida (2020) dan Amri (2022), terdapat beberapa hal yang dapat menghambat terwujudnya e-government di Indonesia. Hal tersebut antara lain: (1) kurangnya budaya berbagi informasi, (2) kurangnya budaya dokumentasi yang seragam, (3) kurangnya tenaga profesional TI yang dapat dipercaya, (4) infrastruktur yang mahal dan tidak memadai, serta (5) terbatasnya akses informasi. Karena penerapannya tidak merata di semua bidang dan masih menjadi sumber informasi statis, pengembangan sistem pemerintahan mulai berkembang secara kuantitas tetapi kualitasnya masih lemah. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia harus meningkatkan kuantitas dan kualitas

komitmennya terhadap pengembangan e-government, khususnya di bidang infrastruktur, sumber daya manusia, aplikasi, regulasi, serta sosialisasi di dalam dan luar pemerintahan. Dengan demikian, dari penelitian tersebut terlihat jelas bahwa penerapan SPBE juga mengalami perkembangan yang sama, di mana daerah-daerah mencapai pembangunan sesuai dengan metrik yang ditetapkan oleh pemerintah pusat. Penelitian terdahulu dalam penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang direncanakan, yaitu akan difokuskan pada strategi optimalisasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Kota Tegal. Meskipun demikian, terdapat perbedaan dalam penelitian yang ada, khususnya mengenai metode optimalisasi yang dapat digunakan agar penerapan SPBE di Kota Tegal tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga dapat meningkatkan nilai indeks SPBE.

Menangkap kondisi yang ada, maka penelitian ini bermaksud untuk meneliti tentang strategi optimalisasi layanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Pemerintahan Daerah, hal ini muncul karena digitalisasi layanan seperti sebuah trend baru tetapi kemudian tidak berkelanjutan. Selama ini penelitian tentang *e-government* masih fokus pada implementasi peran pemerintah daerah maupun evaluasi dari layanan SPBE namun bagaimana ketidakefektifan itu terjadi dan apa implikasinya pada pelayanan masyarakat belum banyak diteliti. Dengan data yang telah dijabarkan, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menggambarkan fakta-fakta kondisi eksisting dan indikator apa saja yang membuat layanan aplikasi masih berjalan secara optimal dan tidak berjalan.

1.6 Pemikiran Teoritis

1.6.1 *E-Government*

E-Government adalah proses yang digunakan pemerintah untuk memanfaatkan TIK guna meningkatkan operasinya, menanggapi tuntutan publik akan keterbukaan dan akuntabilitas dalam penanganan dana publik, dan pada akhirnya mencapai tata kelola pemerintahan yang baik. Cabang legislatif, yudikatif, dan administratif semuanya dapat memperoleh manfaat dari *e-government* guna memperlancar operasi internal, menyediakan layanan yang lebih baik bagi warga negara, dan memperkuat proses demokrasi. Pada saat yang sama, berikut ini definisi *e-government* menurut *The World Bank Group*: “*e-Government* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *Wide Area Network*, *Internet* dan *mobile computing*) oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga Negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan.” (*The World Bank Group*, 2001). UNDP (*United Nation Development Programme*) juga memberikan definisi tersendiri dengan lebih singkat untuk *E-Government*: “*E-Government* adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (ICT) dari agen pemerintah”.

Dalam mendefinisikan *E-Government*, para spesialis memiliki pengetahuan yang sama dengan lembaga. Penulis Zweers dan Planque mendefinisikannya (2001:31): “*E-Government* berhubungan dengan penyedia informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronis, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan”. (dalam Indrajit, 2004:102). Menurut Indrajit

(2004:104), e-Government didefinisikan secara berbeda di setiap negara, yang mencakup tidak hanya lembaga dan profesional tetapi juga masyarakat umum. *E-Government* didefinisikan secara ringkas oleh Pemerintah Federal AS: “*E-government refers to the delivery of government information and services online through the Internet or other digital means.*” (“*E-government* mengacu pada penyampaian informasi dan layanan online pemerintah melalui internet atau alat digital lainnya”). Negara kepulauan Selandia Baru di Samudra Pasifik barat daya, sementara itu, menggambarkan: “*E-Government* adalah sebuah cara bagi pemerintahan untuk menggunakan sebuah teknologi baru untuk melayani masyarakat dengan memberikan kemudahan akses bagi pemerintah dalam hal pelayanan dan informasi dan juga untuk menambah kualitas pelayanan serta memberikan peluang untuk berpartisipasi dalam proses dan institusi demokrasi.” Terakhir, negara bagian Nevada di Amerika Serikat menyatakan: *E-Government* adalah:

- a. Layanan daring yang membuat layanan pemerintah lebih mudah diakses dengan menghilangkan hambatan umum yang dialami orang dan perusahaan saat mencoba menggunakannya.
- b. Aktivitas pemerintah komponen internal yang menyederhanakan tuntutan birokrat dan pekerja untuk operasi pemerintah.

Gagasan utama di balik pemerintahan elektronik adalah penyediaan layanan melalui sarana elektronik, atau layanan elektronik, seperti World Wide Web, jaringan telepon seluler, jaringan komputer, dan multimedia. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang optimal, serta pengaturan prosedur

layanan publik dan sistem manajemen informasi, keduanya dicapai melalui pertumbuhan e-Pemerintahan. Semua kontak dalam lingkup e-Pemerintahan meliputi pemerintah dan masyarakat (*G2C-government to citizens*), pemerintah dan perusahaan bisnis (*G2B-government to business enterprises*) dan hubungan antar pemerintah (*G2G-inter-agency relationship*).

Berdasarkan definisi sebelumnya, e-Government didefinisikan sebagai berikut: (1) merupakan cara baru bagi pemerintah untuk berinteraksi dengan publik dan pihak-pihak berkepentingan lainnya; (2) memanfaatkan teknologi informasi, khususnya internet dan jaringan seluler; dan (3) meningkatkan standar layanan publik. Namun kenyataannya, dalam pengembangan e-government, tidak ada standar. Salah satu keuntungan utama e-Government adalah dampak positif yang mungkin ditimbulkannya pada lingkungan pemerintahan, yang memungkinkan layanan publik yang lebih baik dan tata kelola pemerintahan yang baik secara keseluruhan bagi semua orang.

Gagasan E-Government muncul dari tuntutan masyarakat akan akses yang fleksibel terhadap layanan pemerintah, termasuk kebebasan untuk memilih di antara beberapa saluran tradisional dan modern yang tersedia bagi mereka sepanjang waktu. Transisi dari masyarakat industri ke masyarakat berbasis pengetahuan semakin cepat, dan munculnya teknologi informasi telah mengubah hierarki sosial dan politik di tingkat nasional dan negara bagian. Dengan hadirnya era digital, muncul banyak peluang baru bagi pemerintah untuk merampingkan operasinya, meningkatkan transparansinya, dan melayani warganya dengan lebih

baik melalui penyediaan layanan publik yang lebih interaktif, inventif, dan saling terhubung.

Sektor publik dapat menganggap serius penerapan prinsip-prinsip digitalisasi dan mengawasinya. Ada tiga faktor yang perlu diperhitungkan dan dimiliki agar prinsip-prinsip digitalisasi dapat digunakan di sektor publik, menurut studi dan penelitian dari Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2006:15). Berikut ini adalah contoh dari masing-masing fitur yang efektif tersebut:

1. *Support* (Dukungan)

Memiliki kemauan (niat) dari berbagai tokoh publik dan politik untuk benar-benar melaksanakan gagasan e-government, daripada sekadar mengikuti tren, merupakan persyaratan utama dan terpenting bagi pemerintah. Beberapa proyek pembangunan dan e-government akan gagal terwujud jika tidak ada "political will" dari pihak pemerintah.

"Support" adalah istilah yang tepat. Dukungan dari komponen kepemimpinan sangat penting ketika mempertimbangkan dukungan. Karena ini mencakup seluruh proses e-government, keinginan politik para pemimpin untuk membangun e-government menjadi penting. Ini mengharuskan para pemimpin memiliki keterampilan motivasi yang luar biasa selama fase implementasi (action) di samping kecerdasan konseptual yang unggul. Keberhasilan beberapa program pembangunan dan e-government bergantung pada adanya kemauan politik.

Konsep tradisional administrasi top-down lazim dalam budaya birokrasi. Akibatnya, pejabat pemerintah tingkat atas (Presiden, Gubernur,

Walikota/Bupati) harus mendukung peluncuran proyek e-government yang sukses. Dukungan semacam ini lebih dari sekadar kata-kata penyemangat; sebaliknya, diharapkan akan berbentuk:

- 1) Kerangka kerja e-government harus ditangani dengan sangat penting karena secara luas diakui sebagai komponen penting bagi negara untuk mewujudkan visi dan tujuannya. Mungkin tidak akan ada banyak penolakan jika semua orang menyetujui kerangka kerja tersebut.
 - 2) Komitmen berbagai sumber daya (termasuk orang, uang, energi, waktu, dan informasi) di semua tingkat pemerintahan untuk mengembangkan gagasan ini secara kolaboratif
 - 3) Membangun kerangka kerja yang memungkinkan pengembangan e-government (melalui langkah-langkah seperti undang-undang yang ditetapkan dengan baik, lembaga yang ditunjuk seperti Detiknas di Indonesia, dan pembentukan aturan dasar untuk kemitraan publik-swasta, antara lain)
 - 4) Menyebarkan informasi tentang e-government kepada semua pegawai pemerintah dan masyarakat umum secara adil, konsisten, dan menyeluruh melalui berbagai kampanye yang berempati
2. *Capacity* (Kemampuan)

Kemungkinan pemerintah daerah memiliki sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan e-government. Terkait komponen ini, negara harus memiliki tiga hal berikut: Kemungkinan pemerintah daerah memiliki

sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan e-government. Terkait komponen ini, negara harus memiliki tiga hal berikut:

- 1) Memiliki cukup uang dan sumber daya lain untuk meluncurkan program e-government adalah prioritas nomor satu.
- 2) Separuh dari faktor keberhasilan penerapan e-government adalah ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai.
- 3) Harus ada akses ke sumber daya manusia yang berkualifikasi agar pemerintah dapat melaksanakan program e-government dengan cara yang memaksimalkan keuntungan yang diharapkan..

3. *Value* (Manfaat)

Elemen pertama dan kedua merupakan *supply side* (pemberi jasa dari pihak pemerintah), sedangkan elemen ketiga (*value*) merupakan aspek yang ditinjau dari sisi tuntutan masyarakat (*demand side*), berbagai inisiatif *e-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut. Yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Untuk pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya.

1.6.2 Manajemen Strategi

Menurut definisi Sondang Siagian (2004), manajemen strategis adalah proses perencanaan dan pelaksanaan kegiatan manajemen organisasi dengan cara yang memajukan tujuan jangka panjangnya. Perencanaan strategis adalah nama yang diberikan untuk tata letak ini. Landasan manajemen strategis adalah penciptaan dan pelaksanaan strategi dan inisiatif yang berkaitan dengan isu-isu penting jangka panjang yang dihadapi perusahaan.

Strategi adalah kumpulan tindakan pada banyak kegiatan untuk menciptakan nilai yang khas, menurut Michael Porter (2012) dalam makalahnya yang berjudul Strategi Kompetitif (*Competitive Strategy*). Artinya, untuk mencapai kinerja yang memadai sesuai dengan tujuan, kegiatan kompetitif dan teknik bisnis harus digunakan. Membuat dan berbagi pernyataan misi harus menjadi urutan pertama dalam bisnis ketika menyangkut manajemen strategis. Proses ini menentukan ruang lingkup operasi organisasi dan mendokumentasikan struktur fundamentalnya. Setelah itu, untuk membangun keselarasan dengan tujuan yang dinyatakan, perusahaan akan melakukan transfer lingkungan.

Bertujuan pada tahap pengambilan keputusan strategis organisasi, manajemen strategis memerlukan pengembangan rencana yang akan dicapai, pelaksanaan visi dan misi sesuai dengan tujuan organisasi, dan akhirnya, penilaian efektivitas strategi yang telah dilaksanakan. Lebih jauh, ketika organisasi sedang dalam proses mengembangkan strategi yang diinginkan, pertama-tama harus melakukan analisis faktor-faktor strategis untuk menentukan kekuatan dan kelemahan relatifnya, serta potensinya dalam kaitannya dengan peluang dan

ancaman di masa depan. Sukanto Reksohadiprodjo (2003) berpendapat bahwa ketika mengevaluasi manajemen strategis perusahaan, penting untuk melihat bagaimana perusahaan mendefinisikan misinya. Ini termasuk produk dan layanan yang ditawarkannya, teknologi yang dipekerjakannya, orang-orang yang menjadi target utamanya, sifat pasar, dedikasi karyawannya, filosofi dirinya, dan reputasi yang diharapkan untuk diperolehnya di masyarakat. Mencari tahu apa tujuan organisasi. Baik tujuan langsung maupun jauh dibahas dalam tujuan ini. Kemampuan organisasi untuk meramalkan masa depan dengan mempertimbangkan tren teknis, perilaku konsumen, dan lingkungan bisnisnya sambil memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya secara maksimal sangat penting untuk menentukan strategi internalnya, yang pada gilirannya ditentukan oleh visi organisasi.

Salah satu definisi "pemerintahan digital" di sektor publik adalah integrasi data dan teknologi ke dalam penyediaan layanan publik. Kegagalan dalam menggunakan strategi dalam mengoptimalkan implementasi DG akan mengakibatkan kegagalan. Menurut Sandoval dkk. (2017: 9–10), ada dua sisi mata uang dalam hal TI di sektor publik. Satu sisi adalah strategi masyarakat digital, terkadang disebut strategi digital nasional, yang semuanya tentang penggunaan teknologi untuk kebaikan masyarakat yang lebih besar. Sisi lainnya adalah strategi pemerintahan digital, terkadang disebut strategi e-pemerintahan atau strategi perusahaan e-pemerintahan, yang semuanya tentang penggunaan teknologi di sektor publik untuk meningkatkan layanan dan operasi pemerintah. Agar rencana masyarakat digital atau strategi digital nasional menjadi efektif,

komponen-komponennya harus mematuhi pedoman tertentu. (Sandoval, et.al, 2017:12-14):

- a. “Menciptakan strategi untuk masyarakat digital melibatkan proses berkelanjutan yang membutuhkan konsultasi berkelanjutan dengan warga negara, aktor swasta dan pemerintah untuk mendefinisikan dan redefinisi makna nilai publik, dimana kuncinya berupa proses yang diperlukan untuk menciptakan nilai dan manfaat yang diinginkan;
- b. Pengembangan dan implementasi strategi digital nasional memerlukan proses kemitraan dan koalisi yang berkelanjutan untuk mempengaruhi pemangku kepentingan utama dan mempromosikan pencapaian tujuan strategis;
- c. Penilaian berkelanjutan terhadap keseimbangan kekuatan meningkatkan kemungkinan mengambil keuntungan dari peluang yang tidak direncanakan dan menjaga keseimbangan dengan yang direncanakan;
- d. Waspada sumber daya, kemampuan dan bagaimana membangun aliansi yang dapat membantu serta memanfaatkan baik peluang yang direncanakan maupun yang tidak direncanakan;
- e. Implementasi strategi digital nasional memerlukan dukungan dari tingkat pemerintahan tertinggi dan keberadaan kelembagaan serta kerangka hukum yang melegitimas;
- f. Kesenambungan strategi pemerintah tertentu dapat didorong melalui penciptaan kerangka kelembagaan yang memberikan kesimbungan dan legitimasi untuk aktivitas ini sepanjang siklus pemilu. Salah satu cara adalah

melembagakan posisi manajemen tingkat tinggi yang bertanggung jawab untuk strategi digital nasional yang tidak tunduk pada perubahan pemilu.”

Pemerintah telah mengakui perlunya membangun pemerintahan digital selain rencana digital nasional. Strategi pemerintahan digital berbeda dari strategi digital nasional karena strategi tersebut berfokus pada penggunaan TI internal untuk meningkatkan efisiensi dan pemberian layanan pemerintah, bukan pada penggunaan TI eksternal untuk kepentingan masyarakat luas. Arsitektur perusahaan, sistem informasi, dan TI pemerintah merupakan bagian integral dari rencana pemerintahan digital, baik yang menyangkut TI satu lembaga atau seluruh negara (Sandoval, dkk., 2-17:14). Baik gagasan strategi sistem informasi maupun strategi pemerintahan digital telah berkembang seiring waktu seiring dengan fungsi sistem informasi. Tiga perspektif memungkinkan kita memahami hal ini. Pandangan pertama memandang strategi sistem informasi sebagai rencana menyeluruh untuk bidang tersebut, yang menguraikan tujuan seperti pemeliharaan sistem di seluruh organisasi, pembuatan proyek, dan operasi dasar sistem informasi. Cara kedua untuk melihat strategi TI adalah memastikan bahwa tujuan perusahaan sejalan dengan cara TI berfungsi dan cara penggunaannya. Ketiga, strategi informasi didefinisikan sebagai "proses di mana suatu organisasi dan para pemangku kepentingannya mencapai kesepakatan mengenai tujuan yang ingin dicapai organisasi tersebut melalui penggunaan teknologi informasi secara strategis" (Sandoval, dkk., 2017:15).

Dapat menggunakan analisis SWOT, alat perencanaan strategi, untuk menilai sisi positif dan negatif dari sebuah proyek, usaha perusahaan, lini produk,

atau persaingan dengan melihat kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancamannya. Cari tahu apa tujuan perusahaan atau apa yang harus diperiksa sebelum Anda dapat memulai penyelidikan. Elemen internal mencakup hal-hal seperti kekuatan dan keterbatasan, sedangkan faktor eksternal mencakup hal-hal seperti peluang dan bahaya.

Akronim SWOT mengacu pada peluang dan risiko yang dihadapi organisasi dalam lingkungan eksternalnya serta kekuatan dan kelemahan internalnya, kata Pearce dan Robinson. Analisis SWOT adalah pendekatan metodis untuk menemukan kecocokan terbesar antara komponen dan rencana. Rencana yang efektif, menurut penelitian ini, akan memanfaatkan kekuatan seseorang sambil mengecilkan kekurangan dan bahayanya. Asumsi yang tampaknya kecil ini dapat secara signifikan memengaruhi pengembangan strategi yang unggul jika diterapkan dengan benar.

Proses pengambilan keputusan secara logis dapat memperoleh manfaat dari pemeriksaan ini. Tujuan, visi, dan tujuan perusahaan semuanya menjadi faktor dalam proses pengambilan keputusan. Agar analisis SWOT berguna dalam membuat keputusan dan merumuskan strategi, pertama-tama perlu diidentifikasi unsur-unsur yang berdampak pada bisnis:

1. Kekuatan (*Strengths*)

Kekuatan berarti bahwa perusahaan memiliki akses atau mampu menggunakan sumber daya yang memungkinkannya untuk memenuhi permintaan konsumennya secara lebih efektif daripada pesaingnya. Kekuatan perusahaan berasal dari sumber daya dan kemampuan yang

dimilikinya. Faktor-faktor seperti sumber daya keuangan, reputasi, kepemimpinan pasar, dan hubungan dengan pembeli dan pemasok dapat berkontribusi pada kekuatan perusahaan. Salah satu definisi faktor kuat perusahaan atau organisasi yang ditawarkan oleh Sondang P. Siagian adalah serangkaian kemampuan unik yang memungkinkan berbagai bagian perusahaan untuk bersaing secara lebih efektif di pasar. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa unit bisnis yang dimaksud memiliki sumber daya (keterampilan, barang unggulan, dll.) yang memberinya keuntungan dibandingkan pesaing dalam memenuhi permintaan pasar sasaran..

2. Kelemahan (*Weakness*)

Kelemahan adalah masalah ketika sebuah perusahaan tidak dapat memenuhi persyaratan konsumen seefektif mungkin karena kurangnya sumber daya atau keterampilan dibandingkan dengan para pesaingnya. Kekurangan dan keterbatasan ini paling jelas terlihat dalam bidang-bidang berikut: kualitas fasilitas dan infrastruktur yang dimiliki atau tidak dimiliki; kompetensi para manajer; kemandirian strategi pemasaran; permintaan akan produk; dan jumlah laba yang tidak mencukupi. Kekuatan dan kelemahan internal suatu organisasi berkaitan dengan operasi yang dikelolanya, yang dapat dijalankan dengan sukses atau buruk. Hal ini terwujud dalam banyak bidang, termasuk administrasi, periklanan, produksi, R&D, akuntansi, pemasaran, dan keuangan. (Fred R David, 2011:17).

3. Peluang (*Opportunities*)

Peluang memberikan keuntungan yang signifikan bagi suatu bisnis. Salah satu tempat untuk menemukan kemungkinan adalah dalam tren utama. Peluang dapat muncul bagi perusahaan ketika mereka menemukan ceruk pasar yang belum dimanfaatkan, ketika ada perubahan dalam lanskap regulasi dan persaingan, ketika ada kemajuan teknologi, dan ketika ada kemitraan yang lebih baik antara pembeli dan pemasok..

4. Ancaman (*Threats*)

Ancaman merupakan faktor yang paling merugikan bagi lingkungan bisnis. Sederhananya, ancaman adalah hal-hal yang menghalangi perusahaan untuk mencapai tujuannya. Kinerja perusahaan dapat terhambat oleh hal-hal berikut: masuknya pesaing baru, lambatnya perluasan pasar, meningkatnya daya tawar pembeli/pemasok besar, kemajuan teknologi, dan aturan yang diubah atau diperbarui (Sendarmayanti, 2014:109). Merupakan tanggung jawab pembuat strategi perusahaan untuk memanfaatkan peluang dan kekuatan sebaik-baiknya guna mengurangi dampak negatif dari kelemahan dan ancaman, sebagaimana yang diuraikan oleh Pearce Robinson dalam analisis SWOT, yang merupakan alat yang ampuh untuk analisis strategi.

Baik elemen internal maupun eksternal harus dipertimbangkan untuk merumuskan strategi. Kekuatan dan kekurangan organisasi dapat dipahami dengan lebih baik melalui analisis faktor. Namun, agar bermanfaat, analisis variabel eksternal harus mampu melakukan lebih dari sekadar membuat daftar kemungkinan dan risiko yang dihadapi perusahaan. Untuk lebih mendalami analisis SWOT, seseorang harus mengenali pentingnya elemen internal dan

eksternal, termasuk:

1. Faktor eksternal ini mempengaruhi *opportunities and threats* (O dan T). Hal ini relevan di sini jika kejadian di luar kendali korporasi berdampak pada keputusan yang dibuat oleh bisnis. Faktor ini mencakup lingkungan industri (*industry environment*) dan lingkungan bisnis makro (*macro environment*), ekonomi, politik, hukum, teknologi, kependudukan, dan sosial budaya.
2. Faktor internal ini mempengaruhi terbentuknya *strengths and weaknesses* (S dan W). Dimana faktor ini menyangkut dengan kondisi yang terjadi dalam perusahaan, yang mana ini turut mempengaruhi terbentuknya pembuatan keputusan (*decision making*) perusahaan. Faktor internal ini meliputi semua macam manajemen fungsional: pemasaran, keuangan, operasi, sumberdaya manusia, penelitian dan pengembangan, sistem informasi manajemen, dan budaya perusahaan (*corporate culture*). (Irham Fahmi, 2014:260).
3. Dengan menganalisis kekuatan dan kelemahan perusahaan dalam kaitannya dengan lingkungan eksternal, matriks SWOT dapat memberikan wawasan tentang cara memprediksi peluang dan ancaman. Banyak pendekatan dapat dikembangkan dengan lebih mudah dengan bantuan matriks SWOT. Sasaran utama dari rencana tindakan lainnya adalah memanfaatkan peluang, mengurangi risiko, dan membangun kekuatan. Akibatnya, empat kategori strategi potensial—SO, ST, WO, dan WT—akan muncul dari analisis SWOT. (*Mudraja Kuncoro*,

2005:51).

Masing- masing alternatif strategi tersebut adalah (Husain Umar, 2010: 86) :

a. Strategi SO (*Strenght- Opportunity*)

Pendekatan ini berakar pada pola pikir perusahaan, yang bertujuan untuk memanfaatkan peluang semaksimal mungkin dengan menggunakan semua asetnya.

b. Strategi ST (*Strenght- Threath*)

Untuk meramalkan potensi bahaya, rencana ini didasarkan pada kekuatan perusahaan.

c. Strategi WO (*Weakness- Opportunity*)

Memanfaatkan peluang saat ini dan mengurangi kekurangan saat ini merupakan dasar penerapan strategi ini..

d. Strategi WT (*Weakness- Threath*)

Sifat defensif dari pendekatan ini berarti akan fokus pada pengurangan kerentanan perusahaan sambil secara aktif menangkal potensi bahaya.

1.7 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep merupakan pemaknaan definisi yang digunakan untuk memudahkan penelitian menggambarkan secara abstrak suatu fenomena yang sedang diteliti. Hal ini bertujuan agar tidak adanya persepsi ganda dari definisi konsep yang ada sehingga penelitian ini memiliki batasan definisi. Berdasarkan

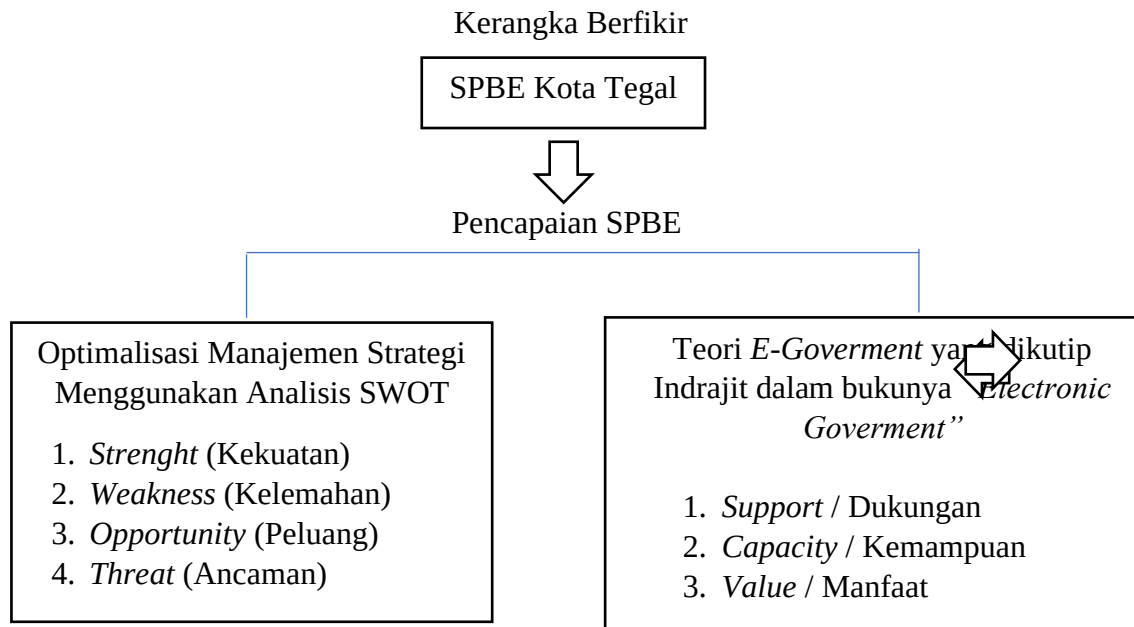
penjabaran tersebut maka, operasionalisasi konsep yang akan digunakan dalam penelitian ini antara lain :

Tabel 1.4
Operasionalisasi Konsep

<i>Support / Dukungan</i>	1. Dukungan yang kuat dari berbagai pihak dan unsur <i>political will</i> dari pemerintah, <i>stakeholder</i>, dan swasta dalam mencapai visi dan misi bangsanya. 2. Alokasi sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan lintas sektoral. 3. Pembangunan berbagai infrastruktur dan superstruktural pendukung agar terciptanya lingkungan kondusif untuk mengembangkan <i>e-government</i>. 4. Sosialisasi konsep <i>e-government</i> secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seuruh kalangan birokrat secara internal dan masyarakat secara publik.
<i>Capacity / Kemampuan</i>	1. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif <i>e-government</i>, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial. 2. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep <i>e-government</i>. 3. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan <i>e-government</i> dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.
<i>Value / Manfaat</i>	1. Aspek tuntutan masyarakat (<i>demand side</i>) yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya <i>e-government</i> dan mereka yang berkepentingan.

Sumber : Data Diolah (2023)

Gambar 1.1



Sumber : Data Diolah (2023)

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami dan mengkarakterisasi kejadian-kejadian yang instrumen kritisnya telah diidentifikasi melalui pengumpulan data di lingkungan alamiah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan dari Dinas Komunikasi dan Informasi Pemerintah Kota Tegal serta masyarakat pengguna layanan aplikasi e-government di Kota Tegal.

Ketika hasil tidak dapat ditangkap secara memadai melalui cara-cara kuantitatif atau statistik, peneliti beralih ke penelitian kualitatif. Kehidupan masyarakat, sejarah, perilaku, fungsionalisasi organisasi, gerakan sosial, dan ikatan kekeluargaan merupakan area-area yang dapat dieksplorasi menggunakan penelitian kualitatif, sebagaimana diuraikan oleh Straus dan Corbin (2008).

Menurut Creswell (1998), pendekatan kualitatif merupakan cara untuk melihat fenomena sosial dan isu-isu manusia melalui penyelidikan dan pemahaman.

Metode ini mengambil pandangan holistik, melihat bahasa, memberikan umpan balik yang mendalam dari responden, dan melakukan penelitian dalam latar dunia nyata. Teknik kualitatif, menurut Bogdan dan Taylor (Moleong, 2007), adalah proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif melalui wawancara, observasi, dan catatan tertulis atau lisan tentang pengalaman orang. Penelitian kualitatif dicirikan oleh orientasinya yang berorientasi pada penemuan dan sering dilakukan dalam situasi alamiah. Peneliti memainkan peran penting dalam penelitian kualitatif. Peneliti memerlukan pemahaman teori yang mendalam untuk mengajukan pertanyaan yang tepat, melakukan analisis yang tepat, dan membangun model yang tepat untuk membuat objek yang diteliti lebih transparan. Makna dan batasan nilai lebih menonjol dalam penelitian ini. Bersifat deskriptif, penelitian kualitatif sering menggunakan metode analisis induktif. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses dan makna. Dengan demikian, penelitian kualitatif dilakukan dengan penekanan pada pemahaman masalah kehidupan sosial melalui pemeriksaan situasi dunia nyata atau situasi alamiah yang komprehensif, rumit, dan terperinci. Paradigma kualitatif digunakan dalam penelitian yang menggunakan metode induktif dengan tujuan membangun teori atau hipotesis dengan mengungkapkan fakta.

Metode penelitian kualitatif yang mengutamakan makna daripada generalisasi, seperti analisis data induktif, pengambilan sampel bola salju, dan pengumpulan data yang bertujuan, digunakan (Albi, 2018, hlm. 8). Untuk

wawancara mendalam yang dilakukan dengan informan atau sumber yang dapat mengamati realitas secara khusus dan berfokus secara menyeluruh pada topik yang sedang dibahas, pengambilan sampel yang bertujuan berarti memiliki titik tujuan yang ditetapkan dan telah ditentukan sebelumnya. Langkah selanjutnya dalam memahami bola salju adalah memahami bahwa ini adalah metode pengambilan sampel populasi yang melibatkan serangkaian respons yang saling terkait dan bergantian dari responden yang berbeda.

1.8.2 Lokus Penelitian

Lokus penelitian merupakan hal yang krusial, namun hal ini ditentukan saat penelitian difokuskan. Konteks sosial dan fisik penelitian, serta lokasi penelitiannya, ditampilkan. Lokus penelitian akan merinci tempat penelitian yang tepat terkait dengan topik penelitian yang telah ditentukan sebelumnya. Penelitian ini dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Tegal, sebuah badan yang diakui di sektor terkait. Penelitian ini menganalisis strategi optimalisasi sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kota Tegal pada tahun 2024. Penelitian Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Tegal tentunya akan memanfaatkan metode dan pemilihan target yang tepat untuk memperoleh data terkait penelitian. Kota Tegal merupakan salah satu kota yang tengah mengembangkan SPBE, yang berarti menunjukkan nilai indeks SPBE tahunan yang terus tumbuh signifikan seiring dengan pelaksanaannya, sesuai dengan kebijakan Peraturan Wali Kota Tegal Nomor 2.A Tahun 2022 tentang penyelenggaraan SPBE. Hal ini menjadi salah satu alasan mengapa Kota Tegal dipertimbangkan untuk proyek ini.

1.8.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber dan jenis data pada penelitian ini yang asalnya dari data:

a. Data Primer

Data primer yakni Informasi yang diperoleh dari studi lapangan yang dilakukan oleh peneliti sendiri (Sugiyono, 2008, hlm. 137). Data primer yang dikumpulkan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan narasumber dan pengamatan langsung terhadap permasalahan yang ada. Sumber informasi utama dalam penelitian ini adalah pegawai Inspektorat Pemerintah Kota Tegal yang membawahi komponen pengawasan penyelenggaraan pemerintahan daerah, Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Tegal, dan Kepala Seksi e-government. Strategi untuk mewujudkan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kota Tegal pada tahun 2023 disusun dengan melibatkan narasumber nonformal, yaitu masyarakat Kota Tegal yang memanfaatkan Sistem Komunikasi dan Informasi Kota Tegal.

b. Data Sekunder

Data sekunder yakni informasi yang diperoleh para ilmuwan secara tidak langsung. Literatur, buku, jurnal, dan penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini merupakan beberapa sumber sekunder yang menjadi sumber data. Surat kabar, situs web resmi lembaga di masa lalu, dan sumber lain juga dapat digunakan untuk memperoleh data sekunder (Sugiyono, 2008, p. 137).

1.8.4 Pemilihan Informan

Dengan menggunakan pendekatan purposive sampling, kami mengidentifikasi semua individu yang memiliki pengetahuan dan keahlian yang

relevan dengan isu penelitian dan merekrut mereka sebagai informan. Informan formal dan informan nonformal informal diklasifikasikan menurut karakteristik ini. Anggota Inspektorat Pemerintah Kota Tegal yang mengawasi komponen pengawasan pelaksanaan pemerintah daerah, Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Tegal, pegawai Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Tegal, dan Kepala Seksi e-government semuanya dianggap sebagai informan formal informal. Sebaliknya, pengguna layanan SPBE di Kota Tegal dianggap sebagai informan nonformal. Penelitian ini menggunakan prosedur insidental/kebetulan untuk memilih informan yang akan ditanyai berdasarkan karakteristiknya.

1.8.5 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ini dilaksanakan dengan cara:

1.8.5.1 Observasi

Observasi berarti mengumpulkan data penelitian langsung dari lapangan melalui proses pengamatan. (Albi, 2018, p. 108). Observasi dilaksanakan terhadap segala sesuatu yang bisa diamati didalam ruang lingkup Sistem Komunikasi dan Informatika Kota Tegal untuk menyusun Strategi Optimalisasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Kota Tegal Tahun 2024.

1.8.5.2 Wawancara

Wawancara yakni pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga bisa dikonstruksikan makna dalam satu topik tertentu dan dengan wawancara, peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi yang tidak mungkin bisa ditemukan melalui observasi (Sugiyono, 2008, p. 137).

Pada penelitian ini, penulis berencana melakukan wawancara dengan beberapa informan yaitu informal formal adalah Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tegal, Kepala Bagian e-government, dan pegawai Dinas Kominfo Kota Tegal, serta Pegawai Inpektorat Pemerintahan Kota Tegal sebagai pengawas unsur pengawas penyelenggaraan pemerintahan daerah. Sedangkan informan non formal adalah masyarakat Kota Tegal pengguna Sistem Komunikasi dan Informatika Kota Tegal untuk menyusun Strategi Optimalisasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Kota Tegal Tahun 2024.

1.8.5.3 Studi Pustaka

Studi pustaka yakni memperoleh data penelitian melalui pemanfaatan sumber pustaka (Mestika, 2008, hlm. 1-2). Bacaan untuk penelitian ini berasal dari berbagai sumber, termasuk tetapi tidak terbatas pada: buku, jurnal, penelitian sebelumnya, dan materi relevan tentang topik berikut: Analisis Strategi Optimalisasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Kota Tegal Tahun 2024.

1.8.6 Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, triangulasi digunakan untuk menilai keandalan data guna memastikan keabsahannya. Triangulasi data didefinisikan sebagai membandingkan hasil dari beberapa sumber dan dikumpulkan pada periode yang berbeda. Oleh karena itu, triangulasi sumber digunakan dalam penelitian ini. Triangulasi sumber data terjadi ketika seorang peneliti menyusun dan mencatat informasi dari banyak sumber yang relevan dan signifikan terhadap masalah yang diteliti. Tujuan triangulasi adalah untuk memverifikasi dan menyempurnakan data

(Akbar, Y. 2014: 166). Metodologi penelitian ini bergantung pada korelasi dan validasi data observasional dengan data wawancara dan dokumentasi..

1.8.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian mix methode, adalah proses yang mengambil data yang terkumpul dan menggunakannya untuk membentuk hipotesis atau pola. (Hamzah, A. 2019: 81). Dalam analisis data terdapat langkah-langkah (Sugiyono, 2017: 245), yaitu:

1.8.7.1 Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum data, menyesuaikan data dengan tema, memfokuskan data pada hal-hal yang penting dan pokok, dan membuang data yang tidak perlu (Sandu, 2015, pp. 122-123). Dengan demikian, tujuan dari reduksi data tidak hanya menyederhanakan data yang diperoleh, tetapi juga untuk memastikan data yang ada berkaitan dengan ruang lingkup penelitian.

1.8.7.2 Penyajian Data

Menurut Miles & Huberman dalam Sandu Siyoto dan Ali Sodik, penyajian data yakni menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Penyajian data dilaksanakan untuk bisa melihat gambaran keseluruhan ataupun bagian tertentu. Pada tahap ini peneliti berupaya mengklasifikasikan dan menyajikan data sama pokok permasalahan penelitian (Sandu, 2015, p. 123).

1.8.7.3 Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan termasuk tahap terakhir dalam analisis data. Adapun Saat menganalisis data, penting untuk mencari korelasi, persamaan, dan kontras untuk

menemukan signifikansi temuan. Pernyataan subjek penelitian dibandingkan dengan makna prinsip-prinsip dasar penelitian untuk mengembangkan kesimpulan (Sandu, 2015, p. 124).