

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi informasi (komputer dan telekomunikasi) terjadi sedemikian pesatnya, sehingga data informasi dan pengetahuan dapat diciptakan dengan teramat cepat dan dapat segera disebarkan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan dunia dalam hitungan detik. Hal ini berarti bahwa setiap individu di berbagai belahan dunia dapat saling berkomunikasi secara langsung kepada siapapun yang dikehendaki tanpa dibutuhkan perantara (mediasi) apapun. Tentu saja buah dari teknologi ini akan sangat mempengaruhi bagaimana pemerintah di masa modern harus bersikap dalam melayani masyarakatnya, karena banyak aspek-aspek dan fungsi-fungsi pemerintah konvensional yang secara tidak langsung telah diambil alih oleh masyarakatnya sendiri (misalnya masalah pers, sosial, agama, pendidikan, kesehatan, dan lain sebagainya) karena adanya teknologi ini. (Indrajit, 2004:7)

Di negara-negara maju, hasil pemanfaatan teknologi digital (*Electronic Digital Services*) telah melahirkan sebuah bentuk mekanisme birokrasi pemerintahan yang baru, yang di istilahkan sebagai *Electronic Government (e-Gov)*. Menurut Bank Dunia (*World Bank*) mendefinisikan *e-Gov* sebagai penggunaan teknologi oleh pemerintah (seperti: *wide area network*, *internet* dan *mobile computing*) yang memungkinkan pemerintah untuk

mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak berkepentingan (Indrajit, 2004:2).

E-Gov merupakan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam dan dengan pihak luar yang diharapkan mampu meningkatkan *performance* pemerintah dan memenuhi ekspektasi masyarakat akan peningkatan kualitas pemerintah. *E-Gov* dimaksudkan untuk mendukung *Good Governance* melalui penggunaan teknologi yang akan mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi. *E-Gov* wajib digunakan di kantor-kantor pemerintahan, dimana internet dapat digunakan untuk menyediakan akses bagi semua masyarakat berupa pelayanan yang mendasar dan mendekatkan hubungan antar masyarakat dan pemerintah.

Layanan informasi publik berbasis *e-Gov* dapat memperluas partisipasi publik dimana masyarakat dimungkinkan untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan maupun kebijakan oleh pemerintah, memperbaiki produktivitas dan efisiensi birokrasi. Mewujudkan transparansi informasi yang memadai dari pemerintah kepada publik, masyarakat dapat dengan mudah mengikuti, memantau dan mengontrol perkembangan jalannya pemerintahan. Diterapkannya *e-Gov* juga dapat mewujudkan prinsip akuntabilitas yakni segala pembuatan dan pelaksanaan kebijakan dapat dipertanggungjawabkan.

Di Indonesia *e-Gov* mulai dikembangkan ketika pemerintah mengeluarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Gov*. Pemerintah menyebutkan bahwa pemanfaatan

teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-Gov*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *e-Gov*. Adanya instruksi presiden ini merupakan bentuk keseriusan pemerintah dalam menghadirkan *e-Gov* di dalam pemerintahan Indonesia dan pemerintah daerah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian. Dalam hal ini peneliti mengambil skripsi sebelumnya sebagai penelitian terdahulu yang relevan.

Penelitian yang pertama diambil dari Chyntia (2015) dengan judul “Analisis Pengembangan *E-Government* di Pemerintahan Kota Tangerang” masalah yang diangkat oleh Chyntia adalah Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Tangerang masih mengalami kendala dalam mensukseskan *E-Gov* di Kota Tangerang. *Website* resmi Kota Tangerang *tangerangkota.go.id* mendapat ranking 442.824 se-dunia dan 9.172 se-Indonesia. Tujuan penelitian dari Chyntia adalah untuk mendeskripsikan pengembangan *e-Gov* di Pemerintahan Kota Tangerang dan untuk mengetahui faktor penghambat dari pengembangan *E-Gov* di Pemerintahan Kota Tangerang. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah manajemen publik, perubahan dan manajemen perubahan, reformasi birokrasi, dan *e-Gov*. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil temuan Chyntia dalam

penelitiannya adalah pemerintah/dinas Informasi dan Komunikasi kiranya masih sangat sulit menyediakan infrastruktur yang memadai. Hal tersebut dikarenakan kurangnya anggaran yang diberikan. Dari segi SDM masih kekurangan tenaga ahli dalam bidang IT.

Penelitian yang kedua diambil dari Alfian Adi Prasetyo (2014) dengan judul “Analisis Pengembangan *E-Government* di Kota Semarang (Studi Website Resmi Kota Semarang)” masalah yang diangkat Alfian adalah aplikasi yang ada di dalam *website* Kota Semarang masih belum bisa berjalan dengan baik. Salah satu masalah ada didalam aplikasi Profil Usaha Anda dimana banyak konten usaha yang tidak dapat diakses dan halaman *livechat* yang seharusnya digunakan masyarakat untuk melakukan komunikasi atau bertanya kepada pemerintah kota Semarang tidak dapat digunakan. Tujuan penelitian dari Alfian adalah untuk mendeskripsikan pengembangan *E-Gov* di Kota Semarang dan untuk mengetahui faktor penghambat dari pengembangan *E-Gov* di Kota Semarang. Teori yang digunakan adalah administrasi publik, *new public management*, dan *e-Gov*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil temuan Alfian dalam penelitiannya adalah perubahan tampilan *website* tidak didukung oleh penggunaan aplikasi yang tidak terintegrasi dengan PDE yang mengakibatkan file yang di *upload* dapat *crash* yang tidak dapat di akses oleh pengguna publik dan bagian PDE kekurangan terhadap sumber daya manusia yang dimiliki.

Penelitian yang ketiga diambil dari Sri Purwandani (2012) dengan judul “Analisis Penerapan *Electronic Government* di Kabupaten Pati” masalah yang

diangkat Sri adalah belum adanya peraturan daerah yang secara rinci mengatur tentang penerapan *e-Gov* di Kabupaten Pati. Belum ada tindak lanjut dari Pemerintah Daerah untuk membuat peraturan mengenai pelaksanaan *e-Gov* di Kabupaten Pati. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan *e-Gov* di Kabupaten Pati dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mendorong dan menghambat pengembangan *e-Gov* di Kabupaten Pati. Teori yang digunakan adalah administrasi publik, *new public management*, dan *e-Gov*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil temuan Sri dalam penelitiannya adalah belum adanya Peraturan Daerah Kabupaten Pati yang mengatur tentang pelaksanaan *e-Gov* di Kabupaten Pati, belum adanya sosialisasi langsung yang mempertemukan antara pemerintah dengan masyarakat mengenai keberadaan *website* resmi Kabupaten Pati, keterbatasan sumber daya finansial, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi serta adanya kerusakan alat yang disebabkan cuaca buruk, keterbatasan sumber daya manusia pengelola *e-Gov*/ pegawai baik dari kualitas maupun kuantitas, dan keterbatasan kemampuan masyarakat di dalam memanfaatkan fasilitas *e-Gov* dikarenakan masyarakat belum sepenuhnya melek komputer ataupun internet.

Penelitian yang keempat diambil dari Rizka Fitriani (2012) dengan judul “Analisis Penerapan *Website* Dalam Rangka *E-Government* di Kabupaten Tegal” masalah yang diangkat adalah peraturan seputar *e-Gov* yang masih lemah dan belum adanya pemahaman yang tepat mengenai esensi *e-Gov* dikarenakan lemahnya sisi SDM baik dari aparat pemerintah daerah maupun masyarakat. Tujuan penelitian adalah menjelaskan penerapan *website* di

Kabupaten Tegal dan menganalisis faktor-faktor yang menjadi penghambat penerapan *website* di Kabupaten Tegal. Teori yang digunakan adalah manajemen, *e-Gov*, dan *good governance*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil temuan Rizka adalah penerapan *website* di Kabupaten Tegal telah berada pada tahap tingkat yang kedua, yaitu tingkat pematangan. Dalam segi *support* masih terdapat beberapa kerusakan jaringan karena faktor alam dan kurangnya biaya pemeliharaan. Selain itu sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Tegal belum maksimal. Dalam segi *capacity* di setiap SKPD hanya ada beberapa pegawai saja yang menguasai teknologi informasi, selain itu adanya ego sektoral di beberapa SKPD yang tidak mau menyampaikan informasi. Anggaran yang dialokasikan dalam penerapan *e-Gov* ini masih kurang memadai.

Penelitian yang kelima diambil dari Annisya Dwi Mardiyani (2017) dengan judul “Analisis Determinan Pelaksanaan *E-Government* di Kota Semarang (Studi Kasus www.semarangkota.go.id)” masalah yang diangkat adalah ketersediaan akses informasi perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan pembangunan masih dirasakan belum optimal dan perlu ditingkatkannya kemampuan SDM aparatur dalam mewujudkan pelayanan kepada masyarakat baik secara langsung maupun secara sistem. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui determinan pelaksanaan *e-Gov (website)* pemerintah Kota Semarang dan untuk mengetahui faktor yang mendorong dan menghambat pelaksanaan *e-Gov (website)* pemerintahan Kota Semarang. Teori yang digunakan adalah Sistem Informasi Manajemen dan *e-Gov*. Penelitian ini

menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil temuan Annisya adalah Pemerintah Kota Semarang belum memiliki payung hukum khusus seperti peraturan walikota untuk pelaksanaan *e-Gov*, kemampuan penggunaan komputer pegawai SKPD yang ditugaskan mempunyai ketekunan yang kurang sehingga *update* data informasi masing-masing SKPD terlupakan, dan penempatan infrastruktur jaringan di jalan-jalan Kota Semarang atau di tempat-tempat tertentu menghambat pemasangan dan perbaikan.

Penelitian yang keenam diambil dari Ali A. Al-wazir, Zhao Zheng (2012) dengan judul “*E-government Development in Yemen: Assessment and Solutions*” masalah yang diangkat adalah *E-government* di Yaman menghadapi banyak tantangan dan masalah seperti inisiatif *e-Gov* yang tidak terorganisir secara terpusat, namun lembaga publik mengembangkan proyek mereka sendiri dan menurut survei *e-Gov* (2010) yang dilakukan oleh Departemen Urusan Ekonomi dan Sosial Perserikatan Bangsa-Bangsa (UNDESA) Yaman memiliki skor peringkat terendah. Ini berada di peringkat 28 di antara 49 negara terbelakang. Tujuan penelitian adalah untuk membandingkan tingkat kesiapan negara dan tingkat derajat implementasi dari *e-Gov* dimana Yaman sebagai subjek utamanya dan Oman, Maladewa, Mesir dan Bahrain sebagai subjek pembanding. Teori yang digunakan adalah *e-Gov*. Hasil temuan adalah proyek nasional untuk teknologi informasi hanya membuat portal web di alamat: <http://www.yemen.gov.ye/portal/> yang memiliki beberapa masalah, yakni situs berisi banyak tautan ke berbagai organisasi di pemerintahan, namun banyak *link* yang tidak dapat di operasionalkan. Isinya tidak *up-to-date*. Untuk setiap

Kementerian ada situs pribadi yang tidak terkait dengan portal. Karena masalah tersebut, Yaman mendapat poin rendah dalam indeks layanan online.

Penelitian yang ketujuh diambil dari Tarek R. Gebba dan Mohamed R. Zakaria (2015) dengan judul "*E-Government in Egypt: An Analysis of Practices and Challenges*" masalah yang diangkat adalah tantangan yang dihadapi dalam implementasi *e-Gov*, yakni ketidakmampuan dalam menangani beberapa *link* layanan yang rusak, yang mendominasi layanan satu arah dan terbatasnya layanan *e-service* yang memungkinkan untuk melakukan transaksi online. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kesiapan Mesir dalam penerapan *e-Gov* dan menyoroti layanan *e-Service* yang ditargetkan pada masyarakat, bisnis, dan pegawai pemerintah dan hambatan di dalam penerapan *e-Gov* di Mesir. Teori yang digunakan adalah *e-Gov*. Hasil temuan adalah tantangan dalam menghadapi hukum dan regulasi yang ada. Tantangan terhadap budaya, sosial, dan ekonomi yang ada, seperti layanan *e-Payment* sebagai sarana berbasis kartu kredit dinilai kurang cocok dalam implementasinya di negara berkembang seperti Mesir. Tantangan di bidang birokrasi, yakni keengganan untuk memodifikasi alur kerja, yang mungkin disebabkan oleh tidak fleksibel atau ketakutan akan perubahan, dan otoritas yang tumpang tindih antara badan pemerintah yang mungkin menghambat kerja sama dan integrasi.

Dapat ditarik kesimpulan dari ketujuh penelitian di atas dapat dilihat bahwa permasalahan yang dihadapi dalam pengembangan *e-Gov* adalah dari segi SDM masih kekurangan tenaga ahli dalam bidang IT, keterbatasan

infrastruktur teknologi informasi dan keterbatasan anggaran dalam pengembangan e-Gov. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah lokus penelitian berada di Kota Salatiga dengan permasalahan *website* yang berada di bawah kewenangan Pemkot Salatiga hingga saat ini dinilai kualitasnya masih sangat kurang. Kota Salatiga menempati peringkat 33 dari 35 kabupaten/kota se-Jawa Tengah dalam hal konten informasi publik. Kendala yang juga dihadapi yakni banyak *website* OPD yang tidak aktif, dibuktikan dengan peneliti tidak dapat mengakses beberapa *website* OPD Kota Salatiga. Dari 31 *website* yang tidak aktif ada 22 (70,97%), sedangkan yang aktif ada 9 (29,03%).

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Nama Pengarang, Edisi Penerbitan, Judul	Masalah Penelitian	Teori yang Dipakai	Hasil Penelitian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Chyntia (2015), “Analisis Pengembangan <i>E-Government</i> di Pemerintahan Kota Tangerang”	Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Tangerang masih mengalami kendala untuk mensukseskan <i>E-Gov</i> di Kota Tangerang. Website resmi Kota Tangerang <i>tangerangkota.go.id</i> mendapat ranking 442.824 se-dunia dan 9.172 se-Indonesia.	Manajemen publik, perubahan dan manajemen perubahan, reformasi birokrasi, dan <i>e-Government</i> .	Untuk pemenuhan infrastruktur, pemerintah/dinas Informasi dan Komunikasi kiranya masih sangat sulit menyediakan infrastruktur yang memadai. Hal tersebut dikarenakan kurangnya anggaran yang diberikan. Dari segi SDM masih kekurangan tenaga ahli dalam bidang IT.
2.	Alfian Adi Prasetyo (2014), “Analisis Pengembangan <i>E-Government</i> di Kota Semarang (Studi Website Resmi Kota Semarang)”	Aplikasi yang ada di dalam website Kota Semarang masih belum bisa berjalan dengan baik. Salah satu masalah ada didalam aplikasi Profil Usaha Anda dimana banyak konten usaha yang tidak dapat diakses dan halaman <i>livechat</i> yang seharusnya digunakan masyarakat untuk melakukan komunikasi atau bertanya kepada pemerintah kota Semarang tidak dapat digunakan.	Administrasi publik, <i>new public management</i> , dan <i>e-government</i> .	Perubahan tampilan website tidak didukung oleh penggunaan aplikasi yang tidak terintegrasi dengan PDE yang mengakibatkan file yang di upload dapat <i>crash</i> yang tidak dapat di akses oleh pengguna publik dan bagian PDE kekurangan terhadap sumber daya manusia yang dimiliki.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3.	Sri Purwandani (2012), “Analisis Penerapan <i>Electronic Government</i> di Kabupaten Pati”	Belum adanya peraturan daerah yang secara rinci mengatur tentang penerapan <i>e-Gov</i> di Kabupaten Pati. Belum ada tindak lanjut dari Pemerintah Daerah untuk membuat peraturan mengenai pelaksanaan <i>e-Gov</i> di Kabupaten Pati.	Administrasi publik, <i>new public management</i> , dan <i>electronic government</i> .	Belum adanya Peraturan Daerah Kabupaten Pati yang mengatur tentang pelaksanaan <i>e-Gov</i> di Kabupaten Pati, belum adanya sosialisasi langsung yang mempertemukan antara pemerintah dengan masyarakat mengenai keberadaan website, keterbatasan sumber daya finansial, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, dan keterbatasan sumber daya manusia pengelola <i>e-Gov</i> .
4.	Rizka Fitriani (2012), “Analisis Penerapan <i>Website</i> Dalam Rangka <i>E-Government</i> di Kabupaten Tegal”	Peraturan seputar <i>e-Gov</i> yang masih lemah dan belum adanya pemahaman yang tepat mengenai esensi <i>e-Gov</i> dikarenakan lemahnya sisi SDM baik dari aparatur pemerintah daerah maupun masyarakat.	manajemen, <i>e-Gov</i> , dan <i>good governance</i> .	Penerapan <i>website</i> di Kabupaten Tegal telah berada pada tahap kedua, yaitu tingkat pematangan. Dalam segi <i>support</i> masih terdapat beberapa kerusakan jaringan karena faktor alam dan kurangnya biaya pemeliharaan. Selain itu sosialisasi yang dilakukan oleh Kabupaten Tegal belum maksimal. Dalam segi <i>capacity</i> di setiap SKPD hanya ada beberapa pegawai saja yang menguasai teknologi informasi. Anggaran yang dialokasikan dalam penerapan <i>e-Gov</i> ini masih kurang.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5.	Annisa Dwi Mardiyani (2017), "Analisis Determinan Pelaksanaan <i>E-Government</i> di Kota Semarang (Studi Kasus www.semarangkota.go.id)	Ketersediaan akses informasi perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan pembangunan masih dirasakan belum optimal dan perlu ditingkatkannya kemampuan SDM aparatur dalam mewujudkan pelayanan kepada masyarakat baik secara langsung maupun secara sistem	Sistem Informasi Manajemen dan <i>e-Gov</i>	Pemerintah Kota Semarang belum memiliki payung hukum khusus seperti peraturan walikota untuk pelaksanaan <i>e-Gov</i> , kemampuan penggunaan komputer pegawai SKPD yang ditugaskan kurang tekun sehingga <i>update</i> data informasi masing-masing SKPD terlupakan, dan penempatan infrastruktur jaringan di jalan-jalan Kota Semarang atau di tempat-tempat tertentu menghambat pemasangan dan perbaikan.
6.	Ali A. Al-wazir, Zhao Zheng (2012), " <i>E-government Development in Yemen: Assessment and Solutions</i> "	Survei <i>e-Gov</i> (2010) yang dilakukan oleh Departemen Urusan Ekonomi dan Sosial Perserikatan Bangsa-Bangsa (UNDESA). Di antara negara-negara Asia barat, Yaman memiliki skor peringkat terendah yang berada di peringkat 28 di antara 49 negara terbelakang.	<i>e-government</i>	Proyek nasional untuk teknologi informasi hanya membuat portal http://www.yemen.gov.ye/portal/ yang memiliki beberapa masalah Situs berisi banyak tautan ke berbagai organisasi di pemerintahan. Namun, banyak link yang tidak dapat di operasionalkan. Isinya tidak <i>up-to-date</i> . Karena masalah tersebut, Yaman mendapat poin rendah dalam indeks layanan online.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7.	Tarek R. Gebba dan Mohamed R. Zakaria (2015), “ <i>E-Government in Egypt: An Analysis of Practices and Challenges</i> ”	Tantangan yang dihadapi dalam implementasi <i>e-Gov</i> , yakni ketidakmampuan dalam menangani beberapa link layanan yang rusak, yang mendominasi layanan satu arah dan terbatasnya layanan <i>e-service</i> yang memungkinkan untuk melakukan transaksi online.	<i>e-government</i>	Tantangan terhadap budaya, sosial, dan ekonomi yang ada. Tantangan di bidang birokrasi, yakni keengganan untuk memodifikasi alur kerja, yang mungkin disebabkan oleh ketidakfleksibelan atau ketakutan akan perubahan, dan otoritas yang tumpang tindih antara badan pemerintah yang mungkin menghambat kerja sama dan integrasi.

Provinsi Jawa Tengah sebagai salah satu provinsi di Indonesia telah menerapkan *e-Gov* di dalam kegiatan pemerintahannya. Begitu pula setiap kabupaten/kota yang telah menggunakan *e-Gov* di dalam pemerintahannya terbukti dengan adanya alamat *website* tiap kabupaten/kota yang dikelola oleh pemerintah daerah setempat.

Tabel 1.2
Penilaian Konten Informasi Publik Website PPID Utama Kabupaten/ Kota Pemerintah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2016

No	Kab/Kota Se-Jateng	Berkala	Setiap Saat	Medsos	Σ Informasi publik	Kualitas
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1.	Pemkab Klaten	75	10	4	89	Baik
2.	Pemkab Batang	65	10	6	81	Baik
3.	Pemkab Purbalingga	61	10	6	77	Cukup Baik
4.	Pemkab Boyolali	56	10	6	72	Cukup Baik
5.	Pemkot Magelang	54	10	4	68	Cukup Baik
6.	Pemkab Rembang	40	10	6	56	Cukup
7.	Pemkab Purworejo	43	10	0	53	Cukup
8.	Pemkab Wonogiri	34	10	2	46	Cukup
9.	Pemkab Tegal	24	10	4	38	Kurang
10.	Pemkab Kebumen	26	10	0	36	Kurang
11.	Pemkab Temanggung	25	10	0	35	Kurang
12.	Pemkab Pemasang	23	10	0	33	Kurang
13.	Pemkot Semarang	16	10	6	32	Kurang
14.	Pemkab Pekalongan	22	5	4	31	Kurang

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
15.	Pemkot Pekalongan	18	10	0	28	Kurang
16.	Pemkab Banjarnegara	15	10	2	27	Kurang
17.	Pemkab Brebes	17	10	0	27	Kurang
18.	Pemkab Kudus	17	10	0	27	Kurang
19.	Pemkab Blora	14	10	0	24	Kurang
20.	Pemkab Jepara	10	10	4	24	Kurang
21.	Pemkab Semarang	10	10	2	22	Kurang
22.	Pemkab Banyumas	6	10	4	20	Kurang
23.	Pemkab Cilacap	6	10	0	16	Sangat Kurang
24.	Pemkab Demak	5	10	0	15	Sangat Kurang
25.	Pemkab Kendal	0	10	4	14	Sangat Kurang
26.	Pemkab Pati	8	5	0	13	Sangat Kurang
27.	Pemkab Karanganyar	2	5	4	11	Sangat Kurang
28.	Pemkab Sragen	4	5	0	9	Sangat Kurang
29.	Pemkot Surakarta	0	5	4	9	Sangat Kurang
30.	Pemkab Grobogan	3	5	0	8	Sangat Kurang
31.	Pemkab Magelang	3	5	0	8	Sangat Kurang
32.	Pemkab Sukoharjo	6	0	2	8	Sangat Kurang
33.	Pemkot Salatiga	2	5	0	7	Sangat Kurang
34.	Pemkot Tegal	0	5	0	5	Sangat Kurang
35.	Pemkab Wonosobo	0	0	0	0	Sangat Kurang

Sumber: <http://kipjateng.jatengprov.go.id> (diakses pada 18 September 2016)

Keterangan:

Kualitas	Keterangan
Sangat Kurang	Laman website masih berisi konten-konten informasi tahun-tahun sebelumnya. Tidak dilakukan updating informasi berkala.
Kurang	Laman website masih berisi konten-konten informasi tahun-tahun sebelumnya. Tidak dilakukan updating informasi berkala.
Cukup	Sudah melakukan updating informasi berkala
Cukup Baik	Sudah melakukan updating informasi berkala
Baik	Sudah melakukan updating informasi berkala
Sangat Baik	Sudah melakukan updating informasi berkala

Dapat kita ketahui bahwa *website* yang berada di bawah kewenangan Pemkot Salatiga hingga saat ini dinilai kualitasnya masih sangat kurang. Laman website Kota Salatiga masih berisi konten-konten informasi tahun-tahun sebelumnya dan tidak dilakukan updating informasi berkala. Kota Salatiga menempati peringkat 33 dari 35 kabupaten/kota se-Jawa Tengah dalam hal konten informasi publik. Dibandingkan dengan daerah tetangga dengan Kota Salatiga, seperti Kabupaten Boyolali yang berada di peringkat ke-4 atau berkualitas cukup baik dan Kabupaten Semarang di peringkat 21 meskipun kualitasnya masih kurang. (jateng.tribunnews.com, diakses pada 17 September 2016)

Kota Salatiga sebagai salah satu kota di Jawa Tengah, telah menerapkan *e-Gov* di dalam kegiatan pemerintahannya. Kota Salatiga memiliki alamat *website* resmi www.salatiga.go.id yang dapat diakses oleh masyarakat sebagai sarana interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Di Kota Salatiga, pengelolaan *e-Gov* ada di Dinas Komunikasi dan Informatika. Dinas

Komunikasi dan Informatika ini yang membuat beberapa website OPD yang ada di Kota Salatiga dengan maksud agar tujuan dari *e-Gov* ini dapat terwujud dengan baik.

Tabel 1.3

Daftar Alamat Website OPD Di Kota Salatiga

NO	OPD	Alamat Website
(1)	(2)	(3)
1.	Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah	bapelitbangda.salatiga.go.id
2.	Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah	bkdiklatda.salatiga.go.id
3.	Badan Keuangan Daerah	bkd.salatiga.go.id
4.	Badan Kesatuan, Bangsa dan Politik	bakesbangpol.salatiga.go.id
5.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	dpmpstsp.salatiga.go.id
6.	Dinas Pendidikan	disdik.salatiga.go.id
7.	Dinas Kepemudaan dan Olahraga	dispورا.salatiga.go.id
8.	Dinas Kesehatan	dinkes.salatiga.go.id
9.	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Pelindungan Anak	dp3a.salatiga.go.id
10.	Dinas Lingkungan Hidup	dlh.salatiga.go.id
11.	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	dinaspkp.salatiga.go.id
12.	Dinas Pertanian	distan.salatiga.go.id
13.	Dinas Pangan	dinaspangan.salatiga.go.id
14.	Dinas Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah	dinkopukm.salatiga.go.id
15.	Dinas Perdagangan	disdag.salatiga.go.id
16.	Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja	dispernakan.salatiga.go.id
17.	Dinas Perhubungan	dishub.salatiga.go.id
18.	Dinas Komunikasi dan Informatika	diskominfo.salatiga.go.id
19.	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	disbudpar.salatiga.go.id
20.	Dinas Pengendalian Penduduk dan keluarga Bencana	disdaldukkb.salatiga.go.id
21.	Dinas Sosial	dinsos.salatiga.go.id
22.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	disdukcapil.salatiga.go.id

(1)	(2)	(3)
23.	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	dinaspersip.salatiga.go.id
24.	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	dpupr.salatiga.go.id
25.	Inspektorat Kota	inspektorat.salatiga.go.id
26.	Satuan Polisi Pamong Praja Kota Salatiga	inspektorat.salatiga.go.id
27.	Rumah Sakit Umum Daerah	http://rsud.salatiga.go.id
28.	Kecamatan Argomulyo	http://argomulyo.salatiga.go.id
29.	Kecamatan Sidorejo	http://sidorejo.salatiga.go.id
30.	Kecamatan Sidomukti	http://sidomukti.salatiga.go.id
31.	Kecamatan Tingkir	http://tingkir.salatiga.go.id

Sumber: <http://salatiga.go.id/> (diakses pada 15 Maret 2017)

Dari tabel 1.3 diketahui bahwa Pemerintah Kota Salatiga mempunyai 31 *website* di dalam daftar instansi pemerintah, namun pada kenyataannya penerapan *e-Gov* di Kota Salatiga masih menghadapi kendala. Hal ini dibuktikan dengan peneliti tidak dapat mengakses beberapa *website*. Dapat diketahui dari 31 *website* yang tidak aktif ada 22 (70,97%), sedangkan yang aktif ada 9 (29,03%). Beberapa *website* OPD yang tidak aktif antara lain Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah, Badan Keuangan Daerah, Badan Kesatuan, Bangsa dan Politik, Dinas Kepemudaan dan Olahraga, Dinas Kesehatan, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Pelindungan Anak, Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Pertanian, Dinas Pangan, Dinas Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah, Dinas Perindustrian dan Tenaga, Dinas Perhubungan, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, Dinas Pengendalian Pendudukan dan keluarga Bencana, Dinas Sosial, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Inspektorat Kota, Satpol PP, Kecamatan Argomulyo, Kecamatan Sidorejo, dan Kecamatan Sidomukti.

Sedangkan, *website* OPD yang aktif antara lain Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Daerah, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Pendidikan, Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman, Dinas Perdagangan, Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, RSUD, dan Kecamatan Tingkir.

Peneliti telah melakukan prasurvey ke OPD yang *websitenya* tidak aktif yaitu Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Salatiga. Penyebab *website* tidak aktif karena Dinas Kebudayaan dan Pariwisata merupakan dinas baru yang berdiri sejak bulan Januari 2017 yang baru berusia satu tahun sehingga *website* belum diisi konten informasi maupun berita kegiatan, selain itu Dinas Kebudayaan dan Pariwisata tidak mempunyai tenaga pegawai IT. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Sekretaris Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Salatiga,

“Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Salatiga merupakan dinas baru pecahan dari Dishubkombudpar. Yang mulai berdiri sejak Januari 2017, jadi baru 1 tahun, sehingga *website* belum sempat diisi konten informasi maupun berita kegiatan. Selain itu Dinas Kebudayaan dan Pariwisata tidak mempunyai tenaga IT, jadi SDM yang mengelola *website* itu belum ada. *Internet / wifi* saja baru dipasang kemaren jadi memang belum aktif atau belum dapat diupdate.”

Peneliti juga telah melakukan prasurvey ke Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Salatiga yang merupakan dinas yang bertanggungjawab di dalam pengembangan *e-Gov* di Kota Salatiga. Penyebab dari banyak *website* yang tidak aktif yaitu belum adanya tim yang mengelola *website* di tiap OPD.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Kepala Seksi Sistem Informasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Salatiga,

“Ya memang banyak yang gak aktif. Itu karena belum ada timnya. Permasalahannya kan SDMnya, SDM ada yang mengelola gak disana, itu baru kerja sampingan, kalau ada hanya waktu luang saja. Sebenarnya ada yang mengelola tapi belum ada timnya, jadi belum ada orang yang ditunjuk SKnya itu belum ada.”

Peneliti tertarik untuk meneliti pengembangan *e-Gov* di Kota Salatiga karena dilandasi beberapa alasan. Alasan pertama adalah website dibawah kewenangan Kota Salatiga menempati peringkat 33 dari 35 kota/kabupaten se-Jawa Tengah dalam hal konten informasi publik. Laman website Kota Salatiga masih berisi konten-konten informasi tahun-tahun sebelumnya dan tidak dilakukan updating informasi berkala. Alasan kedua adalah banyak website OPD di Kota Salatiga yang tidak aktif. Hal ini dibuktikan dengan peneliti tidak dapat mengakses beberapa *website*. Dapat diketahui dari 31 *website* yang tidak aktif ada 22 (70,97%), sedangkan yang aktif ada 9 (29,03%). Berdasarkan hasil dari prasurvey, penyebab dari banyak *website* yang tidak aktif yaitu belum adanya SDM yang mengelola *website* di tiap OPD.

Berdasarkan kondisi diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengambil judul **“ANALISIS PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT DI KOTA SALATIGA”**

1.2 Perumusan Masalah

Dari beberapa uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengembangan *e-Gov* di Kota Salatiga?
2. Apakah kendala dalam pengembangan *e-Gov* di Kota Salatiga?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengembangan *e-Gov* di Kota Salatiga.
2. Untuk mengetahui kendala dalam pengembangan *e-Gov* di Kota Salatiga.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Untuk membantu dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Administrasi Publik.

1.4.2 Kegunaan Praktis

- Bagi penulis, sebagai bentuk penerapan dari ilmu pengetahuan yang telah diperoleh di dalam perkuliahan.
- Bagi instansi, sebagai bahan masukan dalam rangka penerapan *e-Gov* baik bagi pemerintah yang bersangkutan maupun bagi daerah lain.

- Bagi masyarakat, dapat mengetahui bagaimana penerapan *e-Gov* yang digunakan di dalam pemberian pelayanan publik kepada mereka.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Administrasi Publik

Administrasi publik sebagai sebuah ilmu yang bersifat elektik karena menyesuaikan dengan perkembangan peradaban manusia, administrasi publik memiliki banyak definisi sehingga melahirkan pemahaman yang beragam tentang administrasi publik. Akan tetapi, untuk membantu mempermudah pemahaman tentang administrasi publik, seseorang harus mencermati dan mengikuti perkembangan lokus dan fokus administrasi publik yang selalu berubah dari masa ke masa. (Syahri, 2012:18)

Pada awalnya lokus studi administrasi publik adalah lembaga-lembaga pemerintah (aparatur negara/birokrasi) saja dengan fokus melaksanakan kebijakan-kebijakan negara/pemerintah. Saat ini lokus dan fokus studi administrasi publik telah bergeser. Lokus studi administrasi publik tidak lagi semata-mata hanya pada lembaga-lembaga/institusi pemerintah (aparatur negara/birokrasi), tetapi juga mencakup berbagai institusi lain yang terkait dengan upaya memenuhi kepentingan publik seperti organisasi non pemerintah (NGO), militer, kelompok kepentingan (interest group), partai politik, media massa dan masyarakat sipil lainnya. Demikian juga fokusnya tidak lagi sekedar implementasi/pelaksana kebijakan negara/pemerintah, tetapi mencakup pembuatan (formulasi) kebijakan negara, pelaksanaan

kebijakan, dan penataan hubungan antara pemerintah, swasta dan masyarakat sipil (*civil society*). (Syahri, 2012:18)

Banyak para ahli yang memberikan definisi pada administrasi publik di antaranya sebagai berikut:

Pffiffner dan Presthus mendefinisikan administasi publik sebagai berikut:

Administrasi publik dapat didefinisikan sebagai suatu upaya koordinasi dari individu atau kelompok untuk menjalankan kebijakan publik. (Syahri, 2012:20)

Menurut Felix A. Nigro dan Lyod G. Nigro, administrasi publik adalah

1. Administrasi Publik adalah suatu kerja sama kelompok dalam lingkungan pemerintahan.
2. Administrasi publik meliputi ketiga cabang pemerintahan: eksekutif, legislatif dan yudikatif serta hubungan di antara mereka.
3. Administrasi publik mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijaksanaan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik.
4. Administrasi Publik sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat.

5. Administrasi Publik dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perseorangan. (Syafiie, 2010:24)

Menurut Dwight Waldo

Administrasi publik adalah organisasi dan manajemen manusia dan material (peralatannya) untuk mencapai tujuan-tujuan pemerintah. (Syahri, 2012:21)

Menurut Arifin Abdulrachman

Administrasi Publik adalah ilmu yang mempelajari pelaksanaan dari politik negara. (Syafiie, 2010:25)

Menurut Woodrow Wilson

Administrasi publik adalah urusan atau praktik urusan pemerintah karena tujuan pemerintah ialah melaksanakan pekerjaan publik secara efisien dan sejauh mungkin sesuai dengan selera dan keinginan rakyat. Dengan administrasi publik, pemerintah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat, yang tidak dapat atau tidak akan dipenuhi oleh usaha privat/swasta. (Syahri, 2012:21)

Menurut Prajudi Atmosudirdjo

Administrasi publik adalah administrasi dari negara sebagai organisasi, dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan. (Syafiie, 2010:24)

Dengan demikian, rumusan administrasi publik adalah proses kerja sama kelompok orang yang terdiri dari aparatur negara, anggota legislatif, partai politik, lembaga swadaya masyarakat/LSM, kelompok kepentingan, organisasi profesi, media massa atau masyarakat sipil lain dalam merumuskan, mengimplementasikan (melaksanakan) berbagai kebijakan dan program untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan pencapaian tujuan negara secara efisien dan berkeadilan sosial. (Syafri, 2012:26)

1.5.2 Manajemen

Sebagai ilmu pengetahuan, manajemen bersifat universal dan menggunakan kerangka ilmu pengetahuan yang sistematis, mencakup kaidah-kaidah, prinsip-prinsip dan konsep-konsep yang cenderung benar dalam semua situasi manajerial. Ilmu pengetahuan manajemen dapat diterapkan dalam semua organisasi manusia, seperti perusahaan, pemerintah, pendidikan, sosial, keagamaan dan lain-lainnya (Handoko, 2011:6). Berbagai konsep manajemen yang dikemukakan oleh para ahli sebagai berikut:

Mary Parker Follett mendefinisikan manajemen sebagai berikut:

Manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain.
(Handoko, 2011:8)

Ordway Tead mendefinisikan manajemen sebagai berikut:

Manajemen adalah proses dan perangkat yang mengarahkan serta membimbing kegiatan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (Syafiie, 2010:49)

Stoner mendefinisikan manajemen sebagai:

Proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. (Handoko, 2011:8)

George Terry mendefinisikan manajemen sebagai:

Suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya. (Syafiie, 2010:49)

Berdasarkan definisi diatas, dapat ditarik kesimpulan manajemen merupakan proses menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain dengan melaksanakan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan guna mencapai tujuan organisasi.

Menurut G.R. Terry, mengemukakan bahwa fungsi-fungsi utama manajemen sebagai berikut: (Handoko, 2011:23)

1. *Planning*

Perencanaan (*planning*) adalah 1) pemilihan atau penetapan tujuan-tujuan organisasi, dan 2) penentuan strategi, kebijaksanaan, proyek, program, prosedur, metode, sistem, anggaran dan standar yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Pembuatan keputusan banyak terlibat dalam fungsi ini.

2. *Organizing*

Pengorganisasian (*organizing*) adalah 1) penentuan sumber daya-sumber daya dan kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi, 2) perancangan dan pengembangan suatu organisasi atau kelompok kerja yang akan dapat “membawa” hal-hal tersebut ke arah tujuan, 3) penugasan tanggungjawab tertentu dan kemudian, 4) pendelegasian wewenang yang diperlukan kepada individu-individu untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Fungsi ini menciptakan struktur formal di mana pekerjaan ditetapkan, dibagi dan dikoordinasikan.

3. *Actuating*

Actuating adalah menggerakkan orang untuk melaksanakan aktivitas organisasi sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

4. *Controlling*

Pengawasan (*controlling*) adalah penemuan dan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana telah dilaksanakan sesuai dengan yang telah ditetapkan.

1.5.3 Manajemen Perubahan

Menurut Prof. Dr. H. Faisal Afiff, Spec.Lic, manajemen perubahan merupakan proses terus menerus untuk memperbaharui arah, struktur, dan kemampuan organisasi beradaptasi untuk melayani kebutuhan yang selalu berubah baik karena tuntutan internal maupun eksternal organisasi (sbm.binus.ac.id, diakses pada 25 November 2016). Sedangkan, menurut Prof. Dr. J. Winardi, manajemen perubahan adalah upaya yang ditempuh manajer untuk memajemen perubahan secara efektif, dimana diperlukan pemahaman tentang persoalan motivasi, kepemimpinan, kelompok, konflik, dan komunikasi. (Winardi, 2006:61)

Perubahan dapat terjadi disebabkan karena beberapa hal sebagai berikut (Winardi, 2006:40-41) :

1. Perkembangan teknologi, yakni teknologi yang mempercepat pekerjaan seperti internet, komputer dan robot.
2. Kondisi-kondisi ekonomi, seperti fluktuasi suku bunga, tingkat tenaga kerja internasional, regulasi dan tindakan pemerintah.

3. Kompetisi global, seperti semakin majunya penerapan informasi kediklatan yang ditawarkan oleh pesaing.
4. Perubahan-perubahan sosial dan demografik, seperti perhatian yang makin meningkat terhadap persoalan-persoalan lingkungan, diversitas kultural yang makin meningkat, tingkat edukasi yang meningkat, dan kesenjangan yang makin meningkat antara kelompok orang-orang kaya dan orang-orang miskin.
5. Tantangan-tantangan internal, seperti masalah-masalah behavioral: absentisme, pemogokan-pemogokan, sabotase, dan problem yang menyangkut proses: kebekuan komunikasi dan pengambilan keputusan atau inovasi-inovasi.

Kurt Lewin seorang pakar manajemen, telah mengembangkan cara yang paling banyak dimanfaatkan orang dalam hal mengidentifikasi fase-fase perubahan yang direncanakan (Lewin, 1951). Fase-fase tersebut antara lain (Winardi, 2006:90):

1. Fase pencairan (*unfreezing*)

Fase ini mencakup kegiatan membantu orang-orang memahami bahwa diperlukan adanya suatu perubahan. Sang manajer yang memimpin dan mengarahkan proses perubahan, perlu melaksanakan tindakan-tindakan guna mempersiapkan karyawannya untuk mengikuti perubahan tersebut. Tujuan manajer adalah mengupayakan agar para karyawannya dapat melihat dan merasakan dengan jelasnya kebutuhan akan perubahan hingga

dengan demikian dapat ditingkatkan kesediaan mereka untuk bekerja sama guna mensukseskan perubahan tersebut.

2. Fase merubah (*changing*)

Fase ini meliputi tindakan membiasakan para karyawan melepaskan cara-cara lama mereka bekerja, dan dibentuknya hubungan-hubungan baru. Hal tersebut cukup sulit, mengingat adanya perasaan khawatir bila dilepaskan cara-cara lama yang sudah dikenal dengan baik untuk diganti dengan cara-cara baru berperilaku, dengan orang-orang baru, dan melaksanakan tugas-tugas mungkin dengan teknologi yang bersifat lebih kompleks.

3. Fase pembekuan kembali (*refreezing*)

Fase ini mencakup kegiatan memperkuat perubahan-perubahan yang telah dilaksanakan sedemikian rupa, hingga cara-cara baru berperilaku yang telah dilakukan agar dapat berjalan dengan baik, dinamis dan stabil.

Merencanakan, mengembangkan dan mengimplementasikan konsep *e-Gov* pada dasarnya adalah menjalankan sebuah manajemen transformasi (*change management*) yang cukup kompleks. Seperti diketahui bersama, kebanyakan orang sangat anti dengan perubahan. Dengan kata lain, konsep implementasi *e-Gov* harus disertai dengan sebuah strategi transformasi yang baik dan efektif, terutama yang berkaitan dengan pemberian dan penawaran insentif-insentif baru, pembentukan struktur institusi yang mendukung lingkungan perubahan, penyiapan dana yang cukup dan investasi untuk

pengembangan keahlian dan kompetensi SDM yang terlibat, dan lain sebagainya. Karena pada dasarnya perubahan akan sangat erat berkaitan dengan hal-hal semacam struktur organisasi, manusia dan budaya, kebijakan dan prosedur, ketersediaan sumber daya dan teknologi, dan hal-hal lainnya, maka beberapa prinsip pengelolaan perubahan harus dimengerti oleh para praktisi *e-Gov*. (Indrajit, 2004:25)

Menurut Richardus Eko Indrajit ada beberapa prinsip dalam pengelolaan perubahan, yakni sebagai berikut (Indrajit, 2004:26) :

Pertama, pemerintah harus fokus terhadap pengembangan *e-Gov* ini secara sungguh-sungguh, dalam arti kata bahwa seluruh anggota kabinet harus memiliki komitmen waktu secara periodik untuk bertemu membahas kemajuan program *e-Gov* di departemennya masing-masing. Pertemuan berkala ini merupakan hal yang mutlak untuk dilakukan karena hampir semua pelayanan pemerintah melalui *e-Gov* memerlukan koordinasi lintas sektoral, sehingga tanpa adanya pembicaraan antar mereka yang berwenang, mustahil akan diperoleh kualitas pelayanan yang diinginkan.

Kedua, pemerintah perlu pula memikirkan kerangka insentif bagi mereka yang berhasil menerapkan program *e-Gov* dengan sukses agar menjadi alat pemacu yang baik bagi pihak-pihak lain di dalam pemerintahan untuk berlomba mensukseskan programnya masing-masing.

Ketiga, masalah pembiayaan beragam inisiatif *e-Gov* di dalam suatu negara pasti terjadi keterbatasan dana yang dialokasikan untuk mendukung

implementasi seluruh program *e-Gov* yang diajukan. Pemerintah harus dapat memilah-milah program mana saja yang harus didahulukan berdasarkan prinsip manfaat, terutama yang langsung dapat dirasakan oleh masyarakat dan kalangan pemerintah sendiri.

Keempat, studi dan evaluasi mengenai dampak diimplementasikan *e-Gov* harus secara kontinyu dilakukan oleh pemerintah terutama yang melibatkan kalangan swasta dan perguruan tinggi. Kajian difokuskan pada permasalahan atau isu-isu yang berkembang, meneliti penyebab dan dampaknya, serta mencoba untuk bersama-sama mencari solusi yang dapat ditempuh untuk mengatasi permasalahan terkait.

Kelima, untuk mempercepat implementasi setiap inisiatif *e-Gov*, biasanya harus ada sebuah departemen besar yang memimpin dan mengkoordinasikan kegiatan lintas sektoral yang ada. Aspek kepemimpinan (*leadership*) sangat dibutuhkan disini sehingga pemerintah harus benar-benar serius dalam memilih mereka yang akan menjadi “*Project Manager*” untuk masing-masing proyek *e-Gov*.

1.5.4 Electronic Government

1.5.4.1 Pengertian E-Government

Istilah *e-government* berasal dari bahasa asing yang merupakan penyingkatan dari *electronic government* atau pemerintah elektronik. Ada beberapa definisi mengenai *e-government* (Indrajit, 2004:2) yaitu:

Bank Dunia (*World Bank*) mendefinisikan *e-Government* sebagai berikut:

E-Government sebagai penggunaan teknologi oleh pemerintah (seperti: *wide area network, internet* dan *mobile computing*) yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak berkepentingan.”

Di sisi lain, *UNDP (United Nation Development Programme)* dalam suatu kesempatan mendefinisikannya secara lebih sederhana, yaitu:

E-Government adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (ICT) oleh instansi pemerintah.”

Sementara itu, vendor perangkat lunak terkemuka semacam SAP memiliki definisi yang cukup unik, yaitu:

E-Government adalah gerakan reformasi global untuk mempromosikan penggunaan internet oleh instansi pemerintah dan setiap orang yang berhubungan dengan mereka.

Pemerintah Federal Amerika Serikat mendefinisikan *e-Government* secara ringkas, padat dan jelas, yaitu:

E-Government mengacu kepada penyampaian informasi dan layanan pemerintah secara online melalui internet atau alat digital lainnya.

Pemerintah New Zealand melihat *e-Government* sebagai sebuah fenomena sebagai berikut:

E-Government adalah sebuah cara bagi pemerintah untuk menggunakan teknologi baru untuk menyediakan orang dengan akses lebih mudah untuk informasi dan layanan pemerintah, untuk meningkatkan kualitas layanan dan untuk memberikan kesempatan yang lebih besar untuk berpartisipasi dalam lembaga-lembaga demokratis dan proses.

Di Indonesia pengertian *e-Government* adalah penyelenggaraan pemerintahan yang mampu mendorong dan memfasilitasi hubungan yang saling mendukung, selaras dan adil antara masyarakat, dunia usaha dan pemerintah, dengan memanfaatkan teknologi informasi, telekomunikasi dan web/internet (MENKOMINFO).

Berdasarkan definisi *e-Government* tersebut dapat dilihat bahwa *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan kinerja dan hubungan yang selaras antara pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha.

1.5.4.2 Manfaat Penerapan *e-Government*

Al Gore dan Tony Blair secara jelas dan terperinci menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-Gov* bagi suatu negara (Indrajit, 2004:5), antara lain :

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para staholdernya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.

2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

1.5.4.3 Elemen Sukses Pengembangan *e-Government*

Dalam Indrajit (2004:15), menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government*, untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Elemen sukses tersebut adalah:

1. *Support*

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-Gov*. Bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-Gov*. Tanpa adanya unsur “*political will*” ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-Government* dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya demokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen “*top down*”, maka jelas dukungan implementasi program *e-Gov* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Presiden dan para pembantunya – Menteri) sebelum merambat ke level-level di bawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3, dan seterusnya). Yang dimaksud dukungan di sini juga bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

- a. Adanya *political will* / dukungan dari pemerintah yang meliputi kebijakan atau peraturan yang mendukung terlaksananya *e-Gov* dan kelembagaan yang mengemban tugas untuk mengelola *e-Gov*.
- b. Disosialisasikannya konsep *e-Gov* secara merata, kontinyu, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan

masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

c. Adanya kontinuitas dalam pengembangan *e-Gov*.

2. *Capacity*

Yang dimaksud dengan elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan impian *e-Gov* terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

1. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-Gov*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
2. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-Gov*.
3. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-Gov* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Perlu diperhatikan di sini bahwa ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut janganlah dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan *e-Gov*, terlebih-lebih karena banyaknya fasilitas dan sumber daya krusial yang berada

diluar jangkauan (wilayah kontrol) pemerintah. Justru pemerintah harus mencari cara efektif agar dalam waktu cepat dapat memiliki ketiga prasyarat tersebut, misalnya melalui usaha-usaha kerja sama dengan swasta, bermitra dengan pemerintah daerah/negara tetangga, merekrut SDM terbaik dari sektor non publik, mengalihdayakan (*outsourcing*) berbagai teknologi yang tidak dimiliki dan lain sebagainya.

3. *Value*

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-Gov* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-Gov* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-Gov* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakat dan kalangan pemerintah sendiri.

Perbaduan antara ketiga elemen terpenting diatas akan membentuk sebuah nexus atau pusat syaraf jaringan *e-Gov* yang akan merupakan kunci sukses utama penjamin keberhasilan. Atau dengan kata lain, pengalaman memperlihatkan bahwa jika elemen yang menjadi fokus

sebuah pemerintah yang berusaha menerapkan konsep *e-Gov* berada di luar area tersebut (ketiga elemen pembentuk *nexus*) tersebut, maka probabilitas kegagalan proyek tersebut akan tinggi.

1.5.4.4 Tahapan Pengembangan *e-Gov*

Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan *e-Gov* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan sebagai berikut (Inpres No. 3 Tahun 2003) :

1. Tingkat 1- Persiapan, yang meliputi:

- Pembuatan situs informasi berupa *website* di setiap lembaga
- Penyiapan SDM melalui pendidikan dan pelatihan
- Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana *Multipurpose Community Center*, *Warnet*, *SME-Center*, dll.
- Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik

2. Tingkat 2 – Pematangan yang meliputi:

- Pembuatan situs informasi publik interaktif, antara lain dengan menambahkan fasilitas mesin pencari (*search engine*), fasilitas tanya jawab dan lain-lain;
- Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain

3. Tingkat 3 – Pemantapan yang meliputi:

- Pembuatan situs transaksi pelayanan publik secara elektronik dengan menambahkan fasilitas penyerahan formulir, fasilitas pembayaran dan lain- lain;
- Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.

4. Tingkat 4 – Pemanfaatan yang meliputi:

- Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G (*Government to Government*), G2B (*Government to Bussines*), dan G2C (*Government to Citizens*) yang terintegrasi.

1.5.4.4 Tipe Relasi *e-Gov*

Terdapat 4 (empat) tipe relasi *e-Gov* (Indrajit, 2004:41) :

1. *Government to Citizens*

Tipe *G-to-C* ini merupakan aplikasi *e-Gov* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *e-Gov* bertipe *G-to-C* adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari. Contoh aplikasinya adalah kepolisian membangun dan menawarkan jasa pelayanan perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) atau Surat

Tanda Nomor Kendaraan (STNK) melalui internet dengan maksud untuk mendekatkan aparat administrasi kepolisian dengan komunitas para pemilik kendaraan bermotor dan para pengemudi, sehingga yang bersangkutan tidak harus bersusah payah datang ke Komdak dan antre untuk memperoleh pelayanan.

2. *Government to Business*

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entiti bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti berorientasi outfit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta. Contoh dari aplikasi *e-Gov* berjenis *G-to-B* ini adalah para perusahaan wajib pajak dapat dengan mudah menjalankan aplikasi berbasis web untuk menghitung besarnya pajak yang harus dibayarkan ke pemerintah dan melakukan pembayaran melalui internet.

3. *Government to Governments*

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya. Contoh dari aplikasi *e-Gov* berjenis *G-to-G* ini adalah hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan sejumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jenderal untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang berada di tanah air

4. *Government to Employees*

Pada akhirnya aplikasi *e-Gov* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintah yang bekerja di sejumlah instansi sebagai pelayan masyarakat. Jenis aplikasi yang dapat dibangun dengan menggunakan format *G-to-E* ini adalah sistem asuransi kesehatan dan pendidikan bagi para pegawai pemerintahan yang telah terintegrasi dengan lembaga-

lembaga kesehatan (rumah sakit, poliklinik, apotik dan lain sebagainya) dan institusi-institusi pendidikan (sekolah, perguruan tinggi, kejuruan, dan lain-lain) untuk menjamin tingkat kesejahteraan karyawan beserta keluarganya.

1.5.5 Good Governance

Governance adalah mekanisme, praktik dan tata cara pemerintah dan warga mengatur sumber daya dan memecahkan masalah-masalah publik. Kualitas *governance* dinilai dari kualitas interaksi yang terjadi antara komponen *governance* yaitu pemerintah, *civil society*, dan sektor swasta. *Governance* yang baik memiliki unsur-unsur akuntabilitas, partisipasi, *predictability* dan transparansi. (Sumarto, 2009:15)

Menurut UNDP, istilah *governance* menunjukkan suatu proses yang memposisikan rakyat dapat mengatur ekonominya, institusi dan sumber-sumber sosial dan politiknya tidak hanya sekedar dipergunakan untuk pembangunan, tetapi juga untuk menciptakan kohesi, integrasi, serta untuk kesejahteraan rakyatnya. (Sulistiyani, 2011:22)

Sementara definisi *good governance* menurut *World Bank* ialah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran terhadap kemungkinan salah alokasi dan investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif,

menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan *political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha. (Sulistiyani, 2011:22)

Menurut Taschereau dan Campos, *good governance* (tata pemerintahan yang baik) merupakan suatu kondisi yang menjamin adanya proses kesejajaran, kesamaan, kohesi, dan keseimbangan peran serta, adanya saling mengontrol yang dilakukan oleh komponen yakni pemerintahan (*government*), rakyat (*citizen*) atau *civil society*, dan usahawan (*business*) yang berada di sektor swasta. Ketiga komponen itu mempunyai tata hubungan yang sama dan sederajat. Jika kesamaan derajat itu tidak sebanding, atau tidak terbukti maka akan terjadi pembiasan dari tata pemerintahan yang baik. (Sulistiyani, 2011:22)

Dalam konteks *good governance*, pemerintah ditempatkan sebagai fasilitator atau katalisator, sementara tugas untuk memajukan pembangunan terletak pada semua komponen negara, meliputi dunia usaha dan masyarakat. Dengan begitu, kehadiran *good governance* ditandai oleh terbentuknya “kemitraan” antara pemerintah dengan masyarakat, organisasi politik, organisasi massa, LSM, dunia usaha serta individu secara luas guna terciptanya manajemen pembangunan yang bertanggung jawab. (Sulistiyani, 2011:22)

Syarat bagi terciptanya *good governance*, yang merupakan prinsip dasar, meliputi partisipatoris, *rule of law*, (penegakan hukum), transparansi,

responsiveness (daya tanggap), konsensus, persamaan hak, efektivitas dan efisiensi, dan akuntabilitas. (Santosa, 2009:131)

- a. Partisipatoris, yaitu setiap pembuatan peraturan dan/atau kebijakan selalu melibatkan unsur masyarakat (melalui wakil-wakilnya).
- b. *Rule of law*, yaitu harus ada perangkat hukum yang menindak para pelanggar, menjamin perlindungan HAM, tidak memihak, berlaku pada semua warga.
- c. Transparansi, yaitu adanya ruang kebebasan untuk memperoleh informasi publik bagi warga yang membutuhkan (diatur oleh undang-undang).
- d. *Responsiveness*, yaitu lembaga publik harus mampu merespon kebutuhan masyarakat, terutama yang berkaitan dengan “*basic needs*” (kebutuhan dasar).
- e. Konsensus, yaitu jika ada perbedaan kepentingan yang mendasar di dalam masyarakat, penyelesaian harus mengutamakan cara dialog/musyawarah menjadi konsensus.
- f. Persamaan Hak, yaitu pemerintah harus menjamin bahwa semua pihak, tanpa terkecuali, dilibatkan di dalam proses politik, tanpa ada satu pihak pun yang dikesampingkan.
- g. Efektivitas dan Efisiensi, yaitu, pemerintah harus efektif dan efisien dalam memproduksi *output* berupa aturan, kebijakan, pengelolaan keuangan negara, dll.

- h. Akuntabilitas, yaitu suatu perwujudan kewajiban dari suatu instansi pemerintahan untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misinya.

1.6 Operasionalisasi Konsep

1.6.1 Pengembangan *e-Gov* adalah pengembangan penyelenggaraan pemerintahan dengan menggunakan teknologi internet guna meningkatkan kualitas layanan publik dan hubungan yang selaras antara masyarakat, dunia usaha dan pemerintah.

1.6.2 Elemen Sukses Pengembangan *e-Gov*:

1. Support

Merupakan keinginan atau dukungan dari pemerintah Kota Salatiga dalam menerapkan *e-Gov*, dengan aspek-aspek :

a. Political Will

Merupakan dukungan pemerintah Kota Salatiga dalam upaya mengembangkan *e-Gov* meliputi kebijakan atau peraturan yang mendukung terlaksananya *e-Gov* di Kota Salatiga dan kelembagaan yang mengemban tugas untuk mengelola *e-Gov* di Kota Salatiga.

b. Sosialisasi

Merupakan peran pemerintah Kota Salatiga dalam mensosialisasikan *e-Gov* kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum.

c. Kontinuitas

Merupakan keberlanjutan penerapan *e-Gov* di Kota Salatiga yang mencakup rencana pengembangan *e-Gov* di Kota Salatiga.

2. *Capacity*

Merupakan unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah Kota Salatiga dalam mewujudkan impian *e-Gov* terkait menjadi kenyataan, dengan aspek-aspek :

a. Sumber Daya Finansial

Merupakan ketersediaan sumber daya finansial pemerintah Kota Salatiga, untuk mengetahui anggaran yang dialokasikan dalam pengembangan *e-Gov*.

b. Infrastruktur

Merupakan ketersediaan berbagai infrastruktur teknologi informasi pendukung yang dibutuhkan pemerintah Kota Salatiga dalam mengembangkan *e-Gov*.

c. SDM

Merupakan ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-Gov* dapat sesuai dengan apa yang diharapkan.

3. *Value*

Merupakan keuntungan atau manfaat yang diperoleh dengan adanya penerapan *e-Gov* di Kota Salatiga, dengan aspek-aspek :

- a. Manfaat yang diperoleh Pemerintah Kota Salatiga
- b. Manfaat yang diperoleh masyarakat khususnya masyarakat Kota Salatiga

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. (Moleong, 2011:6)

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik

pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. (Sugiyono, 2009:9)

Peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menemukan pengetahuan yang seluas-luasnya terhadap objek penelitian pada saat penelitian dilaksanakan. Dalam penelitian ini, tipe penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena sosial yang terjadi dalam penyelenggaraan *e-Gov* di Kota Salatiga.

1.7.2 Situs Penelitian

Situs penelitian merupakan tempat atau wilayah dimana penelitian dilaksanakan. Penelitian kualitatif merupakan studi yang berlangsung dalam situasi ilmiah, dalam arti penelitian tidak melakukan manipulasi latar (*setting*) penelitian. Oleh karena itu, penelitian deskriptif kualitatif ini akan dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Salatiga yang merupakan tempat yang bertanggung jawab dalam pengembangan *e-Gov* di Kota Salatiga. Lokasi penelitian terletak di Jalan Letjend. Sukowati Nomor 51 Kota Salatiga.

1.7.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan individu atau kelompok yang diharapkan dapat menceritakan apa yang ia ketahui tentang sesuatu yang berkaitan dengan fenomena atau kasus yang diteliti. Dalam pengertian lain, subjek penelitian

disebut informan. Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik pemilihan informan *purposive sampling* artinya teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pengambilan dengan sengaja untuk memperoleh *key* informan yaitu orang-orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, sedangkan untuk memperoleh data kualitatif, peneliti menggabungkan dengan teknik *snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar. Hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data yang sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari orang lain lagi yang dapat digunakan sebagai sumber data, dengan demikian jumlah sampel data akan semakin besar. Dalam penelitian ini informan dilakukan kepada orang-orang yang terlibat langsung dan mengetahui tentang pengembangan *e-Gov* Kota Salatiga adalah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Salatiga. Peneliti juga menggunakan teknik pemilihan informan *accidental sampling* adalah metode pengambilan sampel dengan memilih siapa yang kebetulan ada atau dijumpai. Pada teknik pemilihan informan ini, peneliti mengambil informan yakni masyarakat Kota Salatiga yang pernah mengakses *website* resmi Kota Salatiga.

1.7.4 Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah berupa kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama.

1.7.5 Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan di dalam penelitian ini terdiri dari:

a. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Data-data yang diperoleh melalui pertanyaan-pertanyaan dari responden dalam wawancara dan observasi/pengamatan langsung di lapangan.

b. Data Sekunder

Merupakan catatan tentang adanya suatu peristiwa-peristiwa yang sudah ada sebelumnya berupa dokumen, laporan dan sumber lain yang berhubungan dengan penelitian.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kali ini antara lain:

1. Observasi

Observasi merupakan upaya pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperkuat dan meyakinkan hasil wawancara. Alasan secara metodologis bagi penggunaan pengamatan ialah pengamatan mengoptimalkan kemampuan peneliti dari segi motif, kepercayaan, perhatian, perilaku tak sadar, kebiasaan, dan sebagainya. Pengamatan memungkinkan pengamat untuk melihat dunia sebagaimana dilihat oleh

subjek penelitian, hidup pada saat itu, menangkap arti fenomena dari segi pengertian subjek, pengamatan memungkinkan peneliti merasakan apa yang dirasakan dan dihayati oleh subjek sehingga memungkinkan pula peneliti menjadi sumber data, pengamatan memungkinkan pembentukan pengetahuan yang diketahui bersama, baik dari pihaknya maupun dari pihak subjek. (Moleong, 2011:175)

2. Wawancara mendalam / *Depth Interview*

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. (Moleong, 2011:186)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. Jadi, dengan wawancara peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, di mana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. (Sugiyono, 2009:231-232)

3. Dokumen

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel/ dapat dipercaya kalau didukung oleh sejarah pribadi kehidupan di masa kecil, di sekolah, di tempat kerja, di masyarakat, dan autobiografi. Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada. (Sugiyono, 2009:240)

1.7.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. (Sugiyono, 2009:244)

Analisis data kualitatif (Bogdan dan Biklen, 1982) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. (Moleong, 2011:248)

Peneliti dalam penelitian ini memilih teknis analisis data yaitu analisis data kualitatif. Proses analisis data kualitatif dalam penelitian ini dimulai dari menelaah data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan penelitian, catatan lapangan, dan dokumentasi yang terkait dengan penyelenggaraan e-Gov.

Analisis data dilakukan melalui tiga tahap, yaitu:

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data dalam penelitian kualitatif berupa bentuk uraian singkat,

bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Tujuan dari penyajian data adalah mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel, dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. (Sugiyono, 2009:252)