

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam memasuki era globalisasi ini, teknologi informasi tidak dipungkiri memiliki kaitan erat dengan kehidupan manusia setiap harinya. Teknologi informasi kini telah menjadi bagian dari kebutuhan manusia. Teknologi informasi dapat mempermudah pekerjaan manusia serta memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi. Berkembangnya teknologi informasi ini menyebabkan penyebaran informasi di dunia tidak memiliki batas. Masyarakat dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dari suatu tempat dengan waktu yang cepat dan biaya yang sedikit. Perkembangan teknologi informasi ini telah masuk ke dalam sektor pemerintah.

Tugas pemerintah salah satunya adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Upaya yang dapat dilakukan sehubungan dengan hal tersebut, yaitu mengoptimalkan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Kemajuan teknologi informasi juga memberikan dampak bagi pemerintah khususnya dalam pelayanan kepada masyarakat atau pelayanan publik. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien dalam penyelenggaraan pemerintahan maka dilakukan penerapan *Electronic Government*. Pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah

disebut *Electronic Government* atau *e-Government*. *E-Government* adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien (Hardiyansyah, 2011:109). Definisi lain, *e-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik maupun meningkatkan hubungan antar instansi pemerintah serta hubungan pemerintah dengan pihak bisnis (swasta). *E-Government* ini mewujudkan pemerintahan yang berbasis teknologi informasi dalam proses administrasi dan pelayanannya. (Ira, 2013).

Pemerintah sendiri telah menunjukkan keseriusan dalam mendukung pelaksanaan *e-Government*, yaitu dimulai saat dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Instruksi tersebut menjadi awal pelaksanaan *e-Government* di hampir seluruh pemerintah kota/kabupaten di Indonesia. Salah satu kota yang sedang melakukan pengembangan *e-Government* adalah Kota Cirebon. Kota Cirebon merupakan kota yang letaknya berada di pesisir utara Pulau Jawa atau yang lebih dikenal sebagai Jalur Pantura. Letak geografis tersebut membuat Kota Cirebon menjadi kota yang sibuk dan berkembang sangat pesat. Banyak warga yang melintas dan singgah sementara waktu di Kota Cirebon tersebut, sebelum melanjutkan perjalanan ke kota tujuan.

Kota Cirebon merupakan salah satu kota di Provinsi Jawa Barat yang menerapkan *e-Government*. *E-Government* menjadi salah satu dari isu-isu

strategis dalam Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 7 Tahun 2013 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Cirebon Tahun 2013-2018, penggunaan teknologi informasi tercantum menjadi salah satu tujuan dari Misi ke-2 Pemerintah Kota Cirebon, yaitu bertujuan mengembangkan penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel.

*Electronic Government* yang terkandung pada isu pembangunan jangka menengah yang berkaitan dengan Sub Bagian Komunikasi dan Informasi:

Permasalahan yang dihadapi pada urusan komunikasi dan informasi yang perlu mendapat perhatian antara lain adalah:

- 1) Keterbukaan informasi publik
- 2) Perkembangan Teknologi Informatika (*E-Gov* dan *E-City*)

Isu yang disebutkan dalam RPJMD Pemerintah Kota Cirebon misalnya, masih terbatasnya keterbukaan informasi publik serta masih terkendala dalam hal perkembangan teknologi informatika salah satunya yaitu *Electronic Government*.

**Tabel 1.1**  
**PeGI Tingkat Kabupaten/Kota di Jawa Barat Tahun 2015**

<b>No.</b>	<b>Kabupaten/Kota</b>	<b>Nilai Rata-Rata</b>	<b>Kategori</b>
1.	Kota Cimahi	2.92	Baik
2.	Kota Bogor	2.91	Baik
3.	Kabupaten Bekasi	2.88	Baik
4.	Kota Bandung	2.79	Baik
5.	Kota Depok	2.75	Baik
6.	Kota Bekasi	2.71	Baik
7.	Kabupaten Purwakarta	2.70	Baik
8.	Kabupaten Bandung	2.58	Baik
9.	Kota Cirebon	2.55	Baik
10.	Kota Sukabumi	2.45	Kurang

Sumber: Data olahan dari Pemeringkatan *e-Government* di Indonesia

Pemeringkatan *e-Government* Indonesia (PeGI) untuk tingkat kabupaten/kota merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh Direktorat *E-Government*, Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo) yang melibatkan seluruh kabupaten/kota di Republik Indonesia. Kegiatan PeGI dilakukan untuk melihat peta kondisi pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di tingkat kabupaten/kota.

Adapun pemberian peringkat di masing-masing dimensi dan secara keseluruhan adalah sebagai berikut:

$$3,50 \leq \text{SANGAT BAIK} \leq 4,00$$

$$2,50 \leq \text{BAIK} < 3,50$$

$$1,50 \leq \text{KURANG} < 2,50$$

$$1,00 \leq \text{SANGAT KURANG} < 1,50$$

Pada tabel 1.1, Kota Cirebon berada di peringkat ke 9 dari 10 kota dalam pemeringkatan *e-Government* di Jawa Barat dengan nilai rata-rata 2,55 dengan kategori baik.

**Tabel 1.2**  
**Pemeringkatan *e-Government* Kota Cirebon Tahun 2010, 2012, 2014**  
**dan 2015**

<i>Dimensi</i>	2010	2012	2014	2015
<i>Kebijakan</i>	1,08	2,25	2,38	2,73
<i>Kelembagaan</i>	1,20	2,20	2,27	2,33
<i>Aplikasi</i>	1,10	2,43	2,24	2,73
<i>Infrastruktur</i>	1,07	2,25	2,23	2,27
<i>Perencanaan</i>	1,00	2,10	2,53	2,67
<i>Rata-rata</i>	1,09	2,25	2,33	2,55
<i>Kategori</i>	Sangat Kurang	Kurang	Kurang	Baik
<i>Peringkat Se Jawa Barat ke</i>	20	6	7	9

Sumber: Data diolah dari Pemeringkatan *e-Government* di Indonesia

Menurut data olahan yang terdapat pada Tabel 1.2 diatas, dapat dilihat nilai rata-rata total *e-government* di Kota Cirebon pada tahun 2010 adalah 1,09 dengan kategori sangat kurang dan peringkat ke 20. Menurut pernyataan Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi Bidang Layanan *E-Government* Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Cirebon menyatakan,

“E-gov sendiri di Kota Cirebon mungkin sekitar pertama kali adanya pemeringkatan e-gov sekitar tahun 2010. Mulai tahun itu kita mulai menyusun regulasi, infrastruktur dan lain-lain. Kota Cirebon pernah turun peringkat ketika kelembagaan berubah dari Kominfo menjadi

Dishubinkom. Dari satu dinas yang menangani e-gov menjadi 1 bidang yang menangani.”

Tahun 2010 merupakan awal pelaksanaan *e-government* di Kota Cirebon sehingga nilai rata-rata masih sangat kurang. Pada tahun 2012, nilai rata-rata total bertambah 1,16 menjadi 2,25 dengan kategori kurang dan peringkat naik menjadi peringkat ke 6. Hal ini disebabkan oleh pemerintah Kota Cirebon meningkatkan nilai-nilai yang ada pada pemeringkatan *e-Government*, pemerintah Kota Cirebon mulai menyusun regulasi terkait TI dan juga dengan dibuatnya situs *website* resmi pemerintah Kota Cirebon pada tahun 2011. Pada tahun 2014 nilai rata-rata total bertambah 0.08 menjadi 2,33 dengan kategori kurang dan peringkat turun menjadi peringkat ke 7. Pada tahun 2015, nilai rata-rata total bertambah 0,22 menjadi 2,55 dengan kategori baik dan peringkat turun menjadi peringkat 9. Peringkat *e-Government* di Kota Cirebon menurun sejak tahun 2012, dikarenakan pada tahun tersebut kelembagaan berubah dari Dinas Komunikasi dan Informasi menjadi Dinas Perhubungan, Informasi dan Komunikasi, dari satu dinas yang menangani *e-government* menjadi satu bidang yang menangani, maka hal ini menyebabkan kinerja *e-government* pada tahun tersebut menurun.

**Tabel 1.3**  
**Pemeringkatan *e-Government* Kabupaten Bekasi Tahun 2012, 2014**  
**dan 2015**

<b>Kabupaten Bekasi</b>	<b>2012</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>Nilai Rata-rata</b>	2.01	2.19	2.88
<b>Kategori</b>	Kurang	Kurang	Baik
<b>Peringkat Se Jawa Barat ke</b>	9	8	3

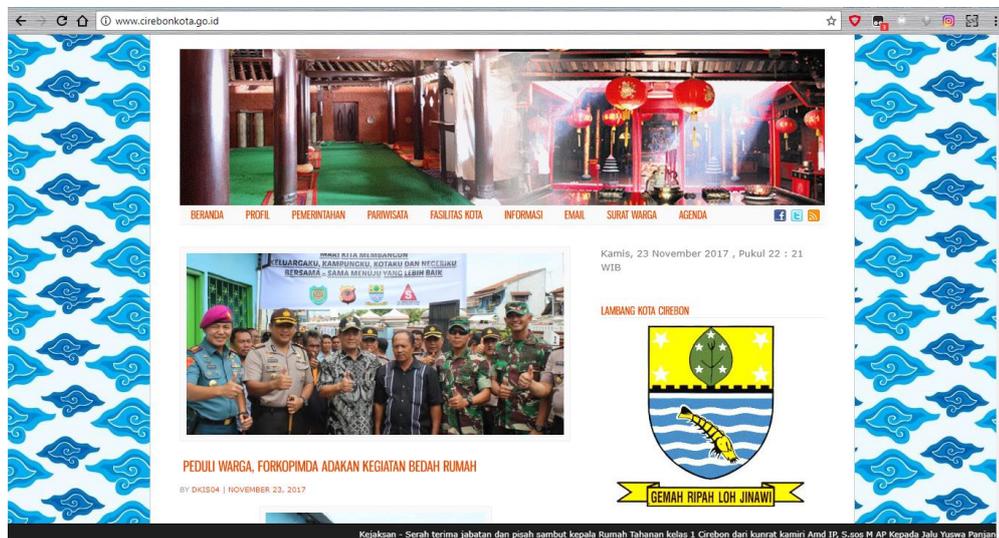
Sumber: Data diolah dari Pemeringkatan *e-Government* di Indonesia

Pada tahun 2015, banyak kabupaten/kota yang naik lebih baik dan lebih cepat daripada Kota Cirebon. Walaupun Kota Cirebon dikategorikan baik, tapi ada yang lebih baik. Salah satu contohnya adalah Kabupaten Bekasi yang peringkatnya selalu meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2012 Kota Bekasi berada di peringkat ke-9, sedangkan Kota Cirebon berada di peringkat ke-6. Kemudian pada tahun 2015, peringkat Kabupaten Bekasi naik secara drastis dan menduduki peringkat ke-3, sedangkan Kota Cirebon menurun menjadi peringkat ke-9. Maka Kabupaten Bekasi lebih cepat dalam meningkatkan nilai-nilai yang ada pada pemeringkatan *e-Government*, salah satunya Kabupaten Bekasi lebih cepat dalam meningkatkan pembangunan infrastrukturnya, sehingga peringkat Kota Cirebon menjadi tertinggal jauh.

Sejak tahun 2011, situs *website* resmi pemerintah Kota Cirebon dengan alamat [www.cirebonkota.go.id](http://www.cirebonkota.go.id) hadir, maka penyelenggaraan *website* dapat dilihat sebagai bentuk pelaksanaan *e-government* dimana telah mencapai usia tujuh tahun. *Website* pemerintah Kota Cirebon dapat dijadikan sebagai tolak ukur yang paling sederhana dalam melihat pelaksanaan *e-Government* di pemerintah Kota Cirebon. Dengan adanya *e-Government* maka diharapkan pelayanan masyarakat dan akses informasi menjadi lebih cepat, *real time* dan transparan meskipun diperlukan kesiapan aparat pemerintahan dan pimpinan Kota Cirebon.

### Gambar 1.1

#### Halaman Utama Situs Resmi Pemerintah Kota Cirebon



Sumber: [www.cirebonkota.go.id](http://www.cirebonkota.go.id)

*E-Government* dapat mendorong pejabat dan Pegawai Negeri Sipil (PNS) untuk bekerja transparan dan profesional sehingga mampu menghindari praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Masyarakat

dapat bertanya atau mengajukan usul kepada pemerintah secara lebih mudah dengan menulis pesan di *website*. Pelaksanaan *e-Government* dalam meningkatkan transparansi, kontrol publik, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah juga sebagai upaya untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih baik atau *good governance*.

Dalam perkembangannya, pelaksanaan *electronic government* di Kota Cirebon tidak terlepas dari berbagai kendala sehingga belum dapat berjalan secara maksimal. Menurut pendapat Kepala Seksi Pengembangan Aplikasi Bidang Layanan *E-Government* Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Cirebon menyebutkan bahwa dalam penerapan dan pengelolaan *e-Government* di Kota Cirebon masih terkendala,

“baru sebatas informasi melalui *website*, jadi layanan yang sifatnya melayani masyarakat dalam hal kebutuhan masyarakat belum.”

Permasalahan yang dihadapi dalam pengembangan *website* resmi Pemerintah Kota Cirebon adalah informasi yang rutin diupdate dalam *website* hanya pada laman berita, didalam beberapa laman seperti pariwisata dan fasilitas kota tidak ada data serta *web traffic* yang berisi jumlah pengunjung tidak aktif.

**Gambar 1.2**  
**Tampilan Halaman Surat Warga**

**Surat Warga** Rabu, 29 Agustus 2018 , Pukul 16 : 33 WIB

Halaman ini diperuntukan bagi Warga Kota Cirebon khususnya dan Masyarakat pada umumnya untuk menyampaikan kritik, saran, dan masukan kepada Pemerintah Kota Cirebon.

17328 Total Views 7 Views Today

**400 Comments**

**Rizki Aulia** on August 19, 2016 at 15:03.

Selamat siang,  
 Saya M Rizki Aulia, mahasiswa Universitas Airlangga Surabaya. Saya sedang melakukan penelitian tentang pengaruh partisipasi anggaran dan profesionalisme terhadap kinerja manajerial pada pemerintah kota Cirebon.  
 Dalam pelaksanaan penelitian saya berencana untuk menyebarkan kuesioner ke seluruh SKPD di kota Cirebon. Karena itu, saya ingin bertanya tentang prosedur penyebaran kuesioner pada SKPD Kota Cirebon.

Dimohon kerja samanya, terima kasih.

[Reply](#)

**Admin** on August 26, 2016 at 08:19.

Kepada Saudara M Rizki Aulia, untuk melaksanakan penelitian

**LAMBANG KOTA CIREBON**

**GEMAH RIPAH LOH JINAWI**

**GOVERNMENT PUBLIC RELATIONS**

**GOVERNMENT PUBLIC RELATIONS (GPR)**

ARTIKEL 27-08-2018 10:56  
 Bersama Bangun Lombok,  
 Presiden Jokowi Teken Inpres  
 Penanganan Gempa Secara Terpadu  
 Tim GPR Kominfo

ARTIKEL 21-08-2018 18:24

Dalam laman surat warga yang terdapat pada gambar 1.2, dapat dilihat bahwa admin *website* tidak aktif dalam menanggapi pertanyaan, kritik, saran atau masukan dari masyarakat. Admin terakhir kali menanggapi komentar yang ada pada laman surat warga yaitu pada tanggal 26 Agustus 2016 pukul 08:19. Pada akhirnya masyarakat tak lagi meninggalkan komentarnya pada laman surat warga, dikarenakan admin yang tidak aktif menanggapi komentar yang ada. Masyarakat terakhir meninggalkan komentarnya pada laman surat warga yaitu pada tanggal 3 November 2017.

Melihat bahwa pengembangan *website* pemerintah Kota Cirebon dalam pelaksanaan *e-Government* masih memiliki berbagai permasalahan

maka hal itu perlu didalami lebih jauh apa saja yang menyebabkan pengembangan *website* dalam pelaksanaan *e-Government* di Kota Cirebon belum maksimal. Atas dasar itulah penulis mengambil judul “Analisis Pengembangan *Website* [www.cirebonkota.go.id](http://www.cirebonkota.go.id) dalam Pelaksanaan *Electronic Government* di Pemerintah Kota Cirebon”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang penelitian diatas, maka obyek yang ingin diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengembangan *website* [www.cirebonkota.go.id](http://www.cirebonkota.go.id) dalam pelaksanaan *Electronic Government* di Pemerintah Kota Cirebon?
2. Bagaimana faktor yang mendorong dan menghambat pengembangan *website* [www.cirebonkota.go.id](http://www.cirebonkota.go.id) dalam pelaksanaan *Electronic Government* di Pemerintah Kota Cirebon?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini antara lain.

1. Mengetahui pengembangan *website* [www.cirebonkota.go.id](http://www.cirebonkota.go.id) dalam pelaksanaan *Electronic Government* di Pemerintah Kota Cirebon.

2. Mengetahui faktor yang mendorong dan menghambat pengembangan *website* [www.cirebonkota.go.id](http://www.cirebonkota.go.id) dalam pelaksanaan *Electronic Government* di Pemerintah Kota Cirebon.

#### 1.4 Kegunaan Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain adalah:

1. Manfaat teoritis

Bagi kepentingan akademis, penelitian ini dapat memberikan informasi bagi pembaca serta data memberikan sumbangan terhadap perkembangan dan kemajuan Ilmu Administrasi Publik, khususnya mengenai pengembangan *website* dalam pelaksanaan *e-Government*.

2. Manfaat praktis

- a. Memberikan kontribusi pemikiran kepada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Cirebon yang menangani *e-Government*, untuk terus meningkatkan pelayanan publik secara *online*.
- b. Dapat dijadikan bahan evaluasi bagi Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Cirebon untuk memperbaiki manajemen dalam pelaksanaan *e-Government*.

## 1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

### 1.5.1 Penelitian Terdahulu

**Tabel 1.4**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Judul	Penulis, Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	<b>“Analisis Pengembangan E-Government di Pemerintah Kota Tangerang”</b>	Cynthia, 2015	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif.	Dalam pengembangan <i>e-Government</i> , <i>support</i> yang diberikan oleh pemerintah sudah dikatakan baik. Namun dalam elemen <i>Capacity</i> , ketersediaan SDM masih kurang. Dari sekian banyaknya pegawai, hanya ada sekitar 5 pegawai saja yang mempunyai skill atau menguasai IT.
2.	<b>“Penerapan E-Government Pada Dinas Komunikasi Informatika dan Pengolahan Data Elektronik Provinsi Riau”</b>	Suci Ira Mega, 2013	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif.	Penerapan <i>e-Government</i> belum berjalan dengan maksimal karena beberapa faktor seperti prasarana, hukum, koordinasi, keuangan dan sumber daya manusia.
3.	<b>“Analisis Pengembangan E-Government di Kota Semarang (Studi Website Resmi Kota Semarang)”</b>	Alfian Adi Prasetyo, 2014	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif.	<i>E-Government</i> di Kota Semarang memiliki hambatan seperti kurangnya sumber daya yang dimiliki, komitmen pemerintah dan infrastruktur.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang menjadi referensi penulis diatas, terdapat kesamaan tema yang diambil penulis dengan tema penelitian-penelitian terdahulu. Persamaan lainnya dapat dilihat dari metode penelitian yang digunakan oleh penulis dan penelitian terdahulu yaitu menggunakan jenis penelitian kualitatif. Terdapat juga perbedaan dalam lokus penelitian yang diambil penulis dan penelitian terdahulu. Terdapat perbedaan pembahasan dalam penelitian penulis dan penelitian terdahulu oleh Cynthia dan Suci Ira Mega, penulis membahas tahapan penerapan *e-Government* dan juga elemen sukses *e-government*, namun dalam penelitian terdahulu hanya membahas elemen sukses saja. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Alfian Adi Prasetyo, memiliki pembahasan yang hampir sama.

### **1.5.2 Administrasi Publik**

Menurut Herbert A. Simmon (dalam Syafiie, 2010:13) administrasi yaitu *Administration can be defined as the activities of groups cooperating to accomplish common goals*, dimana administrasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut Leonard D. White (dalam Syafiie, 2010:13) administrasi adalah suatu proses yang umum ada pada setiap usaha kelompok-kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun ukuran kecil.

Menurut *Felix A. Nigro* dan *Lloyd G. Nigro* (dalam Syafiie, 2010:24) administrasi publik adalah suatu usaha kerja sama dalam kelompok lingkungan publik, yang meliputi ketiga cabang pemerintahan, yaitu eksekutif, legislatif dan yudikatif. Administrasi publik berkaitan sangat erat dengan berbagai kelompok swasta dan perorangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Chandler dan Plano (dalam Keban 2008:3) mengatakan bahwa administrasi publik adalah proses sumber daya dan personal publik diorganisir dalam organisasi, untuk memformulasikan, mengimplementasikan, mengelola keputusan dalam kebijakan publik. Menurutnya, administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang memiliki tujuan untuk mengatur kebijakan publik dalam memecahkan permasalahan publik yang terjadi dalam organisasi.

Nicholas Henry (dalam Pasolong, 2014:8) menyatakan bahwa administrasi publik merupakan kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, yang memiliki tujuan untuk mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan publik.

Menurut Priffner dan Presthus (dalam Syafiie, 2010:23) menyatakan bahwa administrasi publik merupakan sebuah disiplin ilmu yang mengkaji cara mengimplementasikan kebijaksanaan pemerintah yang sudah ditetapkan.

Dimock dan Fox (dalam Keban, 2008:5) mengatakan bahwa administrasi publik merupakan produksi barang dan jasa yang direncanakan untuk melayani kebutuhan masyarakat. Pengertian administrasi publik dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Administrasi publik berkaitan dengan lembaga eksekutif, yudikatif, dan legislatif
2. Berkaitan dengan formulasi dan implementasi kebijakan publik
3. Administrasi publik dikaji secara teoritis dan dipraktikan oleh lembaga Negara
4. Administrasi publik atau administrasi Negara merupakan bentuk kerjasama administratif yang dikerjakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama. Tujuan administrasi publik adalah *public service* atau pelayanan publik. Administrasi publik memiliki kajian ilmu tentang politik, ilmu, hukum, sosial dan manajemen.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah upaya kerjasama antar elemen-elemen negara (eksekutif, yudikatif, legislatif) dalam penyelenggaraan pemerintaham untuk mencapai tujuan negara berdasarkan regulasi yang telah disepakati. Salah satu kajian dari administrasi publik adalah manajemen publik.

### 1.5.3 Manajemen Publik

Menurut Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2008:92) manajemen berkaitan dengan orang yang memiliki tanggungjawab menjalankan suatu organisasi dan proses menjalankannya organisasi itu sendiri yaitu pemanfaatan sumberdaya untuk mencapai tujuan organisasi. Terdapat tipe manajemen khusus yang disebut manajemen publik yang berarti manajemen instansi pemerintah.

Menurut Overman (dalam Pasolong, 2007:83) manajemen publik yaitu suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi yang merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing* dan *controlling* di satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik di sisi lainnya.

J. Steven Ott, Albert C. Hyde dan Jay M. Shafritz (dalam Keban, 2008:93), menyatakan pendapatnya bahwa dalam tahun 1990an, manajemen publik mengalami masa transisi dengan beberapa isu terpenting yang akan sangat menantang, yaitu:

1. alternatif bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik adalah privatisasi,
2. rasionalitas dan akuntabilitas,
3. perencanaan dan kontrol,
4. keuangan dan penganggaran, dan

## 5. produktivitas sumber daya manusia.

Pengembangan manajemen publik di masa mendatang, menurut “*The National Commission on Public Service*” di Amerika Serikat lihat Ott, Hyde dan Sharfitz (dalam Pasolong, 2014:84), perlu memperhatikan beberapa hal, yaitu (1) perlu mengidentifikasi secara jelas peran dan pelayanan publik dalam proses yang demokratis, sekaligus standar etika dan kinerja yang tinggi dari para pejabat kunci; (2) perlu fleksibilitas dalam menata organisasi, termasuk kebebasan memperkerjakan dan memecat pegawai yang harus diberikan kepada para petinggi kabinet dan pimpinan instansi; (3) pengangkatan atau penunjukan pejabat oleh presiden harus dikurangi, dan lebih diberikan ruang pengembangan karier profesional, dan (4) pemerintah harus melakukan investasi lebih besar dibanding pendidikan dan pelatihan eksekutif dan manajemen.

Seperti yang sudah dijelaskan di atas, manajemen publik mengalami masa transisi dengan beberapa isu terpenting, yaitu salah satunya adalah privatisasi sebagai suatu alternatif bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.

### **1.5.4 Pelayanan Publik**

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi umum dari pelayanan publik (dalam Safroni, 2012:50) adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara

atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai atau pejabat instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2007:4-5). Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (dalam Wasistiono, 2001:51-52) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Salah satu upaya untuk memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien,

transparan dan akuntabel yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi dimana pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah disebut *e-Government*.

### 1.5.5 Konsep E-Government

#### 1.5.4.1 Definisi *E-Government*

Definisi *e-Government* (dalam Indrajit, 2006:2) di Lembaga dan Institusi Non-Pemerintah adalah sebagai berikut:

Bank Dunia (*World Bank*) menyatakan *e-Government* adalah:

*E-Government refers to use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.*

Jadi menurut Bank Dunia *e-Government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah (seperti *Wide Area Networks*) yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis dan instansi pemerintah lainnya.

Menurut UNDP (*United Nation Development Programme*) (dalam Indrajit, 2006:2) mendefinisikan *e-Government* secara lebih sederhana, yaitu:

*E-government is the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies.*

Jadi bagi UNDP *e-Government* adalah penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh instansi pemerintah.

Adapun definisi yang dipakai di Amerika Serikat (dalam Indrajit, 2006:3), yaitu:

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

*e-Government refers to the delivery of government information and services online through the Internet or other digital means.*

Jadi bagi Pemerintah Federal Amerika Serikat *e-Government* mengacu pada penyampaian informasi dan layanan pemerintah secara *online* melalui internet atau sarana digital lainnya.

Sementara itu pemerintah New Zealand (dalam Indrajit, 2006:3) melihat *e-Government* sebagai fenomena sebagai berikut:

*E-Government is a way for governments to use the new technologies to provide people with more convenient acces to government information and services, to improve the quality of the services and to provide greater opportunities to participate in our democratic institutions and processes.*

Jadi bagi Pemerintah New Zealand *e-Government* merupakan cara bagi pemerintah untuk menggunakan teknologi baru untuk memberikan masyarakat akses informasi dan layanan pemerintah yang lebih baik, untuk meningkatkan kualitas layanan dan memberikan kesempatan lebih besar untuk berpartisipasi dalam institusi dan proses demokrasi.

Dapat disimpulkan bahwa *e-Government* adalah pemanfaatan teknologi informasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk

meningkatkan efisiensi dan efektivitas baik dalam pemerintahan itu sendiri maupun hubungannya dengan masyarakat dan bisnis.

#### **1.5.4.2 Manfaat *e-Government***

Amerika dan Inggris, dua negara besar yang terdepan dalam menerapkan *e-Government*, melalui Al Gore dan Tony Blair menjelaskan manfaat dari penerapan *e-Government* bagi suatu negara, antara lain:

- a. Memberbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat, kalangan bisnis dan industri terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
- b. Meningkatkan transparansi, control dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan *Good Governance*;
- c. Mengurangi total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan; dan

- e. 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; serta
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan kebijakan publik secara merata dan demokratis.

#### **1.5.4.3 Tujuan Pelaksanaan e-Government**

Menurut Inpres Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Strategi Pengembangan *E-Government*, pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan, yaitu:

- (1) pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik;
- (2) pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Untuk melaksanakan maksud tersebut pengembangan *e-government* diarahkan untuk mencapai 4 (empat) tujuan, yaitu :

- a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
- b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
- c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
- d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

#### **1.5.4.4 Elemen Sukses Pengembangan e-Government**

Menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (dalam Indrajit, 2006:15), ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan untuk menerapkan konsep-konsep

digitalisasi pada sektor publik. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

**a. *Support***

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

- a. Disepakatinya kerangka *e-Government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam dalam mencapai visi dan misi bangsanya,

sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan;

- b. Dibangunnya superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-Government* (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus – misalnya kantor e-Envoy – sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta, dan lain sebagainya); dan
- c. Disosialisasikan konsep *e-Government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

#### **b. Capacity**

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

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-Government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial;

- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-Government*; dan
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

**c. Value**

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-Government* 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-Government* 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-Government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat justru akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep *e-Government*.

#### **1.5.4.5 Empat Tahapan Penerapan *E-Government***

Menurut Inpres Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Strategi Pengembangan *E-Government*, pengembangan *e-Government* di Indonesia dilaksanakan melalui 4 tahapan, yaitu:

Tahap 1 – Persiapan:

- a. Pembuatan situs informasi disetiap lembaga;
- b. Penyiapan SDM;

Tahap 2 – Pematangan:

- a. Pembuatan situs informasi publik interaktif;
- b. Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.

Tingkat 3 – Pemantapan:

- a. Pembuatan situs transaksi pelayanan publik;
- b. Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.

Tahap 4 – Pemanfaatan:

- a. Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi.

Pada tahapan pengembangan *e-Government* (Handayaningsih, 2007) mengkombinasikan dengan unsur-unsur *e-Government* yang bersifat internal, maka dirumuskan tahapan-tahapan transformasi menuju *e-Government* yang terdiri dari empat tahap berikut:

- a. Tahap pertama, tahap inisiasi memiliki kata kunci “Edukasi Digital”. Hal-hal yang dilakukan yaitu pemanfaatan komputer dan jaringan komputer secara luas di kalangan aparatur pemerintahan. Serta pemanfaatan-pemanfaatan secara sederhana berupa layanan komunikasi e-mail, dan pemakaian arsip digital secara bersama (file-sharing). Pemanfaatan untuk mulai menyelenggarakan situs web institusi secara sederhana sebagai bentuk awal pelayanan kepada masyarakat. Informasi yang disajikan di dalam situs lebih cenderung bersifat statis, atau belum memiliki mekanisme pemutakhiran yang rutin.
- b. Tahap kedua, tahap interaksi dengan kata kunci “Informasi Digital”. Hal-hal yang dilakukan adalah mempertegas budaya dokumentasi digital dalam institusi, konsep komunikasi dengan e-mail diperluas penggunaannya untuk memulai bentuk-bentuk penyelenggaraan komunikasi dan koordinasi yang mengakomodasi proses kerja perkantoran secara elektronik.

Budaya informasi digital akan mengkondisikan aparatur untuk:

1. Melakukan pertukaran informasi yang efektif serta interoperabilitas yang lebih baik antar lembaga pemerintah.
  2. Menyediakan sumber informasi yang berkualitas dan otentik.
  3. Mendukung prinsip-prinsip administrasi, proteksi ataupun transparansi informasi.
  4. Melaksanakan ekstrasi, dan perangkuman informasi lintas lembaga pemerintah.
  5. Pembangunan infrastruktur komunikasi digital yang menghubungkan antar lembaga untuk memulai pentahapan komunikasi dan informasi yang bersifat lintas lembaga pemerintah.
  6. Website/Portal, sudah bersifat dinamis dengan proses pemutahiran informasi secara berkala.
- c. Tahap ketiga, tahap Transaksi yang memiliki kata kunci “Transaksi Digital” melanjutkan hal-hal yang dilakukan yaitu dokumen dan komunikasi digital telah diakui secara formal dalam instansi pemerintah, data yang bersifat terstruktur, atau data yang memiliki atribut-atribut khusus (numerik, tabular dan spasial). Terciptanya mekanisme untuk melakukan akses data

yang bersifat lintas instansi yang didukung oleh keberadaan sistem informasi infrastruktur komunikasi digital dengan kapasitas yang memadai.

- d. Tahap keempat, tahap transformasi ini berfokus secara eksplisit pada aspek *front-office* pelayanan dengan mengambil tema tahapan pelayanan digital. Budaya organisasi pada tahap ini terlihat pada penataan aspek-aspek pelayanan kepada masyarakat yang dapat dilakukan secara elektronik. Terciptanya mekanisme pelayanan yang sifatnya terkoordinasi antar instansi yang berwenang. Kondisi ideal yang dapat dicapai adalah layanan satu pintu yang membuat pemrosesan layanan di belakangnya bersifat transparan bagi masyarakat yang dilayaninya.

Dari beberapa definisi diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa 4 tahapan dalam pengembangan *e-Government*, yaitu:

1. Tahap persiapan adalah tahap inisiasi dimana hal yang dilakukan adalah pembuatan situs informasi disetiap lembaga secara sederhana dengan adanya komunikasi melalui *e-mail* dan mengunggah arsip digital ke dalam situs informasi. Informasi dalam *website* ini masih bersifat statis. Kemudian adanya kesiapan SDM dalam pemanfaatan komputer dan jaringan komputer dalam aparaturnya pemerintahan.

2. Tahap pematangan adalah tahap interaksi dimana hal yang dilakukan adalah memperluas konsep komunikasi dengan *e-mail* sehingga situs informasi lebih bersifat interaktif dan situs informasi sudah bersifat dinamis. Kemudian koordinasi perkantoran dilakukan secara elektronik sehingga memunculkan situs informasi yang memiliki keterhubungan dengan lembaga lain.
3. Tahap pematangan merupakan tahap transaksi yang dilanjutkan dengan dikembangkannya situs informasi menjadi situs yang memiliki transaksi pelayanan publik. Kemudian terbentuknya mekanisme akses data yang memiliki sifat lintas instansi atau interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.
4. Tahap pemanfaatan merupakan tahap terakhir yaitu tahap transformasi dengan terciptanya mekanisme pelayanan kepada masyarakat yang bersifat terkoordinasi dengan lembaga lain dalam bentuk aplikasi pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi.

## 1.6 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep menjelaskan unsur utama penelitian yang untuk menganalisis penelitian dengan berpedoman pada teori-teori atau konsep-konsep. Fenomena yang dilihat dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

Dalam penerapannya, *e-Government* memiliki tahapan yang harus dilakukan, antara lain:

### 1. Persiapan

Fenomena yang akan diteliti dalam tahap persiapan ini adalah bagaimana penyediaan SDM, penyiapan sarana dan sosialisasi pemerintah Kota Cirebon dalam tampilan situs informasi baik untuk internal maupun masyarakat.

### 2. Pematangan

Fenomena yang akan diteliti dalam tahap pematangan, yaitu:

- a. Pembuatan situs informasi publik interaktif.
- b. Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.

### 3. Pemantapan

Fenomena yang akan diteliti dalam tahap pemantapan, yaitu:

- a. Pembuatan situs transaksi pelayanan publik.

- b. Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.

#### 4. Pemanfaatan

Fenomena yang akan diteliti dalam tahap pemanfaatan, yaitu pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi.

Untuk mewujudkan keberhasilan *e-Government* tersebut (dalam Indrajit, 2006:18) dibutuhkan elemen-elemen sukses *e-Government*, yaitu:

- a. *Support*

Fenomena yang akan diteliti dalam *support*, yaitu:

- a. Dibangunnya berbagai suprastruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk penerapan *e-Government*
- b. Disosialisasikannya konsep *e-Government* secara merata

- b. *Capacity*

Fenomena yang akan diteliti dalam *capacity*, yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan *e-Government*.
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai

- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan dalam penerapan *e-Government*
- c. *Value*
  - a. Manfaat bagi pemerintah setempat
  - b. Manfaat bagi masyarakat

## **1.7 Metode Penelitian**

Menurut Sugiyono (2016:2) metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan.

### **1.7.1 Desain Penelitian**

Penelitian kualitatif mempunyai maksud sebagai jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lain. Bodgan dan Taylor mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati (dalam Basrowi dan Suwandi, 2008 : 22-23)

Jenis penelitian dibagi menjadi dua, yaitu penelitian eksploratif dan deskriptif.

a. Penelitian Deskriptif

Suatu pemecahan masalah dengan membandingkan gejala-gejala yang dikemukakan, mengadakan klarifikasi gejala-gejala, dan menetapkan pengaruh Antara gejala-gejala yang dikemukakan.

b. Penelitian Eksploratif

Suatu penelitian yang digunakan untuk memperdalam pengetahuan melalui gejala tertentu dengan maksud untuk merumuskan masalah-masalah secara terperinci.

Dalam penelitian mengenai Analisis Pengembangan *Website* [www.cirebonkota.go.id](http://www.cirebonkota.go.id) dalam Pelaksanaan *Electronic Government* di Pemerintah Kota Cirebon, peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini lebih menekankan pada suatu analisis dan sekaligus penggambaran tentang suatu kondisi realitas yang ada sehingga hasil dari penelitian tersebut adalah banyak menggunakan kata-kata deskriptif. Dengan demikian melalui penelitian deskriptif kualitatif ini hanya berusaha untuk menggambarkan permasalahan yang ada dalam kaitannya dengan pengembangan *website* [www.cirebonkota.go.id](http://www.cirebonkota.go.id) dalam pelaksanaan *electronic government* di pemerintah Kota Cirebon.

### **1.7.2 Situs Penelitian**

Situs penelitian menetapkan tempat atau wilayah dimana penelitian ini akan dilaksanakan. Pada penelitian ini, lokasi atau tempat yang dipilih adalah Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Cirebon. Dinas

Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Cirebon dipilih sebagai lokasi atau tempat penelitian karena merupakan instansi yang mengelola *e-Government* di Kota Cirebon.

### **1.7.3 Subjek Penelitian**

Dalam penelitian ini, informan dipilih atas dasar teknik *Purposive Sampling*. Sugiyono (2016: 218-219) menyatakan *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan sehingga memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti.

Kriteria yang menjadi pedoman dan penentuan informan adalah bahwa yang akan dipilih benar-benar orang-orang yang terlibat langsung dengan persoalan yang diteliti atau setidaknya mengetahui persoalan yang terdapat dalam pengembangan *website* [www.cirebonkota.go.id](http://www.cirebonkota.go.id) dalam pelaksanaan *electronic government* di pemerintah Kota Cirebon. Informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Kepala Seksi Tata Kelola *E-Government*, Kepala Pengembangan Aplikasi, Kepala Seksi Infrastruktur dan Teknologi, dan masyarakat Kota Cirebon.

### **1.7.4 Jenis Data**

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif menurut Lofland dan Lofland (dalam Moleong, 2007 : 157) adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Kata – kata atau tindakan

Kata – kata dari hasil wawancara oleh responden merupakan sumber data utama. Hasil wawancara dicatat dalam catatan tertulis, rekaman *audio* dan pengambilan foto. Pencatatan hasil wawancara atau wawancara merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan bertanya.

2. Sumber tertulis

Sumber tertulis merupakan data-data tambahan yang diperoleh dari sumber buku, arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan sumber tertulis yaitu arsip dan dokumen resmi.

3. Foto

Penggunaan foto sebagai dokumen dapat menghasilkan data deskriptif untuk melengkapi sumber data.

Untuk menunjang kelancaran dalam pengumpulan data, peneliti juga menggunakan *tape recorder*, catatan, bila perlu menggunakan alat perekam gambar.

### **1.7.5 Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan Kepala Seksi dan pegawai Bidang Layanan *E-Government* Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Cirebon.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak langsung dari sumbernya. Data sekunder berisi catatan mengenai kejadian atau peristiwa yang telah terjadi berupa tulisan dari buku, dokumen, internet, dan sumber-sumber lainnya. Dalam penelitian ini, penulis mendapatkan data sekunder dari buku dan internet serta dokumen-dokumen pendukung lainnya.

### **1.7.6 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

1. Wawancara

Dalam penelitian kualitatif sebaiknya digunakan wawancara terbuka, yaitu dimana para subjek atau informan mengetahui bahwa mereka sedang diwawancarai dan mengetahui pula apa maksud dan tujuan

wawancara tersebut. Dalam penelitian ini wawancara yang dilakukan adalah wawancara tidak berstruktur. Dalam wawancara tidak terstruktur, responden biasanya terdiri atas mereka yang terpilih saja karena sifat-sifatnya yang khas. Biasanya mereka memiliki pengetahuan yang mendalam situasi, dan mereka lebih mengetahui informasi yang diperlukan.

## 2. Observasi

Observasi atau pengamatan didasarkan atas pengalaman secara langsung. Teknik ini juga memungkinkan melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tipe observasi Non-Partisipan (Non-Participant Observation). Peneliti hanya mencatat, menganalisis dan selanjutnya dapat membuat kesimpulan tentang hal yang sedang diamati.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Metode ini merupakan metode pengumpulan data yang berupa data-data berupa gambar, dokumen resmi, data-data resmi.

### **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. (dalam Sugiyono, 2016: 244)

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis data yang disebut sebagai model interaktif oleh Huberman dan Miles (dalam Sugiyono, 2016:246). Model ini terdiri dari tiga hal utama yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Tahap penelitian atau pengolahan data yang digunakan adalah sebagai berikut.

#### **a. Reduksi Data**

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses reduksi data dimaksudkan untuk lebih menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang bagian data yang tidak diperlukan, serta mengorganisasi data sehingga memudahkan untuk dilakukan penarikan kesimpulan. Dalam proses analisis ini, setelah peneliti memperoleh data dari lapangan mengenai bagaimana pengembangan

*website* [www.cirebonkota.go.id](http://www.cirebonkota.go.id) dalam pelaksanaan *electronic government* di Pemerintah Kota Cirebon, kemudian peneliti akan memilah-milah antara data yang tidak relevan dengan penelitian ini.

b. Penyajian Data

Penyajian data diartikan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang member kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian data, kita akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan, apakah harus lebih jauh menganalisis ataukah mengambil tindakan, berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut. Penyajian data yang akan digunakan dalam penelitian ini mengenai bagaimana pengembangan *website* [www.cirebonkota.go.id](http://www.cirebonkota.go.id) dalam pelaksanaan *electronic government* di Pemerintah Kota Cirebon. Adapun penyajian data adalah dalam bentuk teks naratif. Bentuk penyajian data teks naratif tersebut dipilih karena penelitian yang dilakukan menggunakan metode kualitatif di mana hasil penelitian tidak dalam bentuk angka.

c. Penarikan Kesimpulan

Kegiatan analisis data yang terakhir dari penelitian ini adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, yang dimaknai sebagai penarikan arti data yang telah ditampilkan. Kesimpulan dipaparkan merupakan gambaran umum dari penelitian yang dilakukan yakni

penelitian pengembangan *website* [www.cirebonkota.go.id](http://www.cirebonkota.go.id) dalam pelaksanaan *electronic government* di Pemerintah Kota Cirebon.

### 1.7.8 Kualitas Data

Penelitian kualitatif harus memiliki standar kredibilitas yang baik. Standar kredibilitas ini untuk menunjukkan agar hasil penelitian kualitatif memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi sesuai fakta yang ada dilapangan tentang pengembangan *website* [www.cirebonkota.go.id](http://www.cirebonkota.go.id) dalam pelaksanaan *electronic government* karena tujuan penelitian kualitatif bukan semata-mata mencari kebenaran tetapi lebih kepada pemahaman subyek terhadap dunia sekitar (dalam Sugiyono, 2009: 241). Moloeng dalam bukunya yang berjudul “Metodologi Penelitian Kualitatif” merangkum pendapat beberapa ahli tentang triangulasi, dan menyimpulkan penggunaan triangulasi dengan membandingkan data yang diperoleh dengan sumber, metode dan teori (dalam Moloeng: 2007:331). Triangulasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu bertujuan untuk menganalisis pengembangan *website* [www.cirebonkota.go.id](http://www.cirebonkota.go.id) dalam pelaksanaan *electronic government*. Teknik triangulasi ini digunakan untuk mengecek keabsahan data yang diperoleh penulis sesuai dengan pernyataan Moloeng, yaitu dapat dicapai dengan cara:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dan data hasil wawancara
2. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti masyarakat, orang pemerintahan

3. Membandingkan hasil wawancara dengan isi sebuah dokumen yang berkaitan.