

**PEMANFAATAN ELECTRONIC GOVERNMENT UNTUK MENDUKUNG  
REFORMASI BIROKRASI PEMERINTAH PADA PEMERINTAHAN KOTA  
SEMARANG**

**OLEH : NABILA KHOIRUN NISSA**

**Email : [nabilaknissa23@gmail.com](mailto:nabilaknissa23@gmail.com)**

**ABSTRAKSI**

Penelitian karya tulis ini bertujuan untuk memaparkan pemanfaatan *electronic government* sebagai salah satu pendukung reformasi birokrasi pemerintah pada pemerintahan Kota Semarang. Tipe penelitian ini adalah deskriptif analitis melalui pendekatan kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara dengan narasumber dan arsip/ dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Teknik penarikan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan wawancara, observasi, dan telaah dokumen. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa *electronic government* pada Pemerintahan Kota Semarang sangat dimanfaatkan dengan baik sehingga dapat meningkatkan kualitas dari pemerintahannya. Munculnya inovasi-inovasi baru yang dibuat untuk memberikan pelayanan yang lebih baik untuk masyarakat dan pegawainya sendiri. Dimana diharapkan dengan dipermudahkannya segala urusan dari aparatur pemerintah dengan adanya aplikasi yang telah dibuat, aparatur pemerintah juga dapat mempermudah segala urusan yang dibutuhkan dari masyarakat. Faktor penghambat yang ditemui adalah kurangnya motivasi kerja yang muncul dalam diri pegawai, pengelolaan aplikasi masih fokus pada tugasnya masing-masing, dan masih kurangnya pegawai yang kompeten. Untuk berhasilnya pemanfaatan *electronic government* dalam reformasi birokrasi pemerintah diberikan rekomendasi untuk dilakukan kegiatan yang dapat meningkatkan motivasi dari dalam diri aparatur pemerintahnya, dilakukan integritas antar aplikasi dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan, dan meningkatkan kualitas dari aparatur pemerintahnya dalam menjalankan tugas.

Kata kunci: e-government, pelayanan publik, kualitas aparatur pemerintah, pemerintahan Kota Semarang.

## PENDAHULUAN

Adanya penurunan kepercayaan dari masyarakat terhadap kinerja dari pemerintah maka agar pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien, pemerintah menciptakan inovasi, yaitu dengan memunculkan *electronic government (e-gov)*. *E-government* yaitu penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang diberkenakan dengan pemerintahan. Pelaksanaan *E-Government* sendiri merupakan salah satu wujud dari *Good Government*.

Adanya *e-government*, hubungan antara pemerintah dan masyarakat menjadi lebih dekat dan lebih terbuka, kemampuan pemerintah meningkat terutama dalam menghemat penggunaan sumber daya dan sektor-sektor pemerintah menjadi lebih efisien dan meningkatkan kinerjanya sehingga menghemat anggaran negara. (Effendi, 2008:48) Salah satu keuntungan yang didapat dari penggunaan *e-government* adalah efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa dengan *e-government*, kualitas pelayanan pemerintah meningkat, partisipasi warga dalam aktivitas publik juga meningkat, kepercayaan masyarakat pada pemerintah meningkat, dan birokrasi pemerintah bisa lebih akuntabel, serta transparan.

. Semenjak bergulirnya masa reformasi di Indonesia, seluruh kegiatan pemerintahan mengalami transformasi yang dikenal dengan nama reformasi birokrasi. Salah satu program reformasi adalah penerapan *e-government* di lingkungan perkantoran pemerintah. Reformasi birokrasi sangat diperlukan dalam penataan ulang terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah yang dijalankan. Munculnya *electronic government* dalam mendukung reformasi birokrasi pemerintah saat ini diwujudkan dengan pengelolaan kegiatan menggunakan teknologi elektronik, sehingga semua pekerjaan semakin mudah dan dapat mudah dalam memantau perkembangan pekerjaannya. Aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya akan semakin sulit untuk bertindak seenaknya, karena semua tugas dan perilakunya sudah dapat dipantau lebih jelas. Untuk itu dengan adanya inovasi berupa *E-Government* apakah dapat memberikan pengaruh terhadap reformasi birokrasi yang ada?

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya inilah yang menjadi alasan peneliti melakukan penelitian yang berjudul “Pemanfaatan *Electronic Government* untuk mendukung reformasi birokrasi pemerintah pada Pemerintah Kota Semarang” yang sekiranya dapat menjadi pembahasan-pembahasan pada bagian selanjutnya.

## **1. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan judul yang dipakai penulis yaitu Pengaruh *E-government* terhadap Keberhasilan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Pemerintah Pada Pemerintah Kota Semarang agar lebih fokus dengan fenomena yang terjadi maka dirumuskan masalah seperti berikut:

- 1.1 Bagaimana pengaruh dari *electronic government* terhadap proses pelaksanaan reformasi birokrasi pada Pemerintah Kota Semarang?
- 1.2 Apakah kualitas dari aparatur pemerintahnya sudah meningkat dengan adanya *e-government*?

## **2. TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan dari dilaksanakan penelitian ini adalah:

- 2.1 Untuk mengetahui pengaruh yang terjadi setelah adanya *electronic government* dalam pelaksanaan reformasi birokrasi pada Pemerintah Kota Semarang.
- 2.2 Untuk mengetahui hasil yang telah terwujud dari *electronic government* yang telah dilaksanakan.
- 2.3 Untuk mengetahui dengan adanya *electronic government* sudah meningkatkan dan memperbaiki kualitas dari aparatur pemerintahnya sendiri.

## **3. MANFAAT PENELITIAN**

### **3.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan mampu untuk dapat memberi sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai reformasi birokrasi di dalam pemerintahan, serta berguna untuk memberikan sumbangan konseptual atau menambah pengetahuan tentang pelayanan mengenai penerapan *e-government* pada Pemerintah Kota Semarang, sehingga dapat memberikan rangsangan dalam melakukan penelitian lebih lanjut dan juga sebagai bahan pembandingan untuk penelitian yang lain.

### **3.2 Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian diharapkan mampu memberikan sumbangan pengetahuan dalam kualitas pelayanan publik, manfaat yang ingin dicapai antara lain :

- 4.1 Bagi Pemerintah Kota Semarang sebagai bahan rekomendasi dan pertimbangan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.
- 4.2 Bagi Universitas Diponegoro diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah bahan referensi untuk seminar proposal selanjutnya

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif analisis yang memberikan gambaran tentang pemaafaatan *e-government* untuk mendukung reformasi birokrasi pada Pemerintah Kota Semarang. Informan penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah informan-informan yang diharapkan mampu memberikan informasi utama tentang fokus kajian dari penelitian ini, yaitu:

1. Kepala Subbagian Layanan Manajemen Data Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian
2. Kepala Subbagian Pengelolaan Aspirasi dan Informasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian
3. Kepala Subbagian Data dan Informasi BKPP

## **PEMBAHASAN**

### **3.1. Pemanfaatan E-Government di Kota Semarang**

Pemanfaatan E-government sangatlah banyak, mulai dari memanfaatkan e-government untuk pemerintah dan pemanfaatan e-government untuk masyarakat. Pemanfaatan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas dari Kota Semarang agar dapat mengikuti perkembangan zaman saat ini.

Kota Semarang telah menjadikan e-government menjadi salah satu prioritas yang harus dikembangkan untuk menunjang kegiatan pemerintahan Kota Semarang. Dapat dilihat dari slogan Pemerintah Kota Semarang yaitu **BE SMART CITY (Based on E-government, Semarang More Accountable, Realistic and the Transparent CITY)**. Menunjukkan bahwa Kota Semarang ingin menjadikan e-government sebagai salah satu penunjang utama dalam kegiatan pemerintahannya.

Salah satu yang telah dilakukan oleh pemerintah Kota Semarang dalam hal e-government adalah pembuatan website Pemerintah Kota Semarang dengan alamat

[www.semarangkota.go.id](http://www.semarangkota.go.id) Website yang dimiliki Pemerintah Kota Semarang berguna untuk memberikan informasi dan lebih mendekatkan diri kepada stakeholder yang berkepentingan seperti masyarakat dan pihak swasta. Website [www.semarangkota.go.id](http://www.semarangkota.go.id) dimulai pada tahun 2001, website tersebut usaha awal pemerintah Kota Semarang untuk melaksanakan e-government yang diatur dalam instruksi presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government. Salah satu tujuan dibentuknya website resmi Pemerintah Kota Semarang adalah memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat.

. Pemanfaatan e-government di Kota Semarang dilakukan dengan adanya pelayanan yang bersifat G2G, G2B, dan G2C. Pemanfaat *government to government* (G2G) adalah tersinkronisasi website resmi Kota Semarang dengan Website Pemerintah Pusat atau website daerah lain, seperti Kementerian Dalam Negeri. Pemanfaatan *government to business* (G2B) dengan adanya daftar proyek yang disediakan Kota Semarang dan juga mempermudah para pengusaha Mikro dan Kecil untuk membuka usahanya, seperti aplikasi iJUS MELON (Ijin Usaha Mikro melalui Online) dengan adanya aplikasi tersebut akan mempermudah perijinan para pengusaha mikro, karena dengan aplikasi tersebut hanya empat (4) menit para pelaku usaha mikro sudah bisa mengambil surat legalitas usahanya di kantor Kecamatan setempat. Pelaku usaha mikro yang sudah terdata akan diberi berbagai fasilitas dan dukungan usaha dari pemerintah, seperti pinjaman tanpa agunan, pelatihan usaha, hingga kesempatan pameran. Setelah aplikasi iJUS MELON tersebut dibuat, Kota Semarang mendapatkan penghargaan TOP 40 Inovasi Pelayanan Publik 2017. Pemanfaatan *government to citizen* (G2C) adalah dengan adanya aplikasi LAPOR! yang dapat digunakan masyarakat untuk memberikan kritikan dan masukan terhadap permasalahan yang terjadi di Kota Semarang. Laporan tersebut langsung diarahkan kepada SKPD yang bertanggung jawab, seperti contohnya jika ada masyarakat yang memberikan keluhannya mengenai air yang mati, maka PDAM Kota Semarang harus menanggapi keluhan tersebut.

Pemanfaatan e-government untuk pemerintah sendiri diwujudkan dengan adanya aplikasi yang bernama e-kinerja. E-Kinerja sendiri memang dibentuk khusus untuk aparatur pemerintah sendiri. E-Kinerja merupakan aplikasi elektronik yang digunakan untuk penilaian kinerja dari PNS (Pegawai Negeri Sipil) dan SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah). Adanya aplikasi e-kinerja diharapkan adanya peningkatan kualitas dari pegawai, karena dengan e-kinerja maka para pekerja yang menunjukkan kinerja yang baik akan mendapatkan

apresiasi yang baik pula tetapi para pekerja yang kinerjanya buruk maka akan mendapatkan imbalan sesuai dengan apa yang telah dikerjakan. E-kinerja sendiri diwujudkan agar pegawai pemerintahan tidak bekerja seenaknya sendiri dan dapat mempertanggung jawabkan hasil dari pekerjaannya sendiri, sehingga diharapkan kualitas dari aparatur pemerintah dapat meningkat.

Banyak sekali perwujudan dari e-government ini di Kota Semarang, salah satu wujud e-government yang sudah berhasil mencuri hati masyarakat adalah Lapor Hendi. Lapor Hendi sendiri adalah layanan digital yang diberikan oleh Pemerintah Kota Semarang untuk meningkatkan pelayanan publiknya sesuai dengan perkembangan zaman saat ini. Lapor Hendi dapat mempermudah pelayanan dari Pemerintah Kota Semarang. Masyarakat sangat senang dengan adanya Lapor Hendi, karena dengan adanya Lapor Hendi masyarakat dapat lebih mudah dalam berkomunikasi dengan pemerintah, terutama dalam masalah pelaporan keluhan masyarakat. Pelayanan pengaduan masyarakat ini memang sudah lama ada di Kota Semarang, namun belum semaju ini, dan masyarakat juga tidak dapat langsung berkomunikasi dengan pemerintah, masyarakat hanya sekedar melaporkan pengaduannya saja. Semenjak adanya Lapor Hendi, laporan aduan dari masyarakat langsung dibalas oleh OPD yang bertanggung jawab dengan aduan masyarakat tersebut. Sehingga permasalahannya dapat segera diselesaikan.

Pemerintah pusat mengeluarkan aplikasi yang bernama LAPOR! singkatan dari Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat. LAPOR! adalah aplikasi media sosial pertama di Indonesia yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, sehingga dalam aplikasi ini masyarakat dapat berinteraksi dengan pemerintah. Kemunculan aplikasi LAPOR! dari pusat tersebut, akhirnya membuat pemerintah Kota Semarang memunculkan ide untuk mengeluarkan aplikasi yang bernama Lapor Hendi, seperti yang dijelaskan oleh Ibu Istiqomah, SH, MM. Mengapa dinamakan Lapor Hendi, ada beberapa tujuan dinamakannya aplikasi tersebut menggunakan nama Walikota Semarang, dengan menggunakannya nama Walikota Semarang akan membuat masyarakat seperti mengadu langsung kepada pemimpinnya dan juga akan membuat masyarakat terasa lebih dekat dengan pemimpinnya. Suatu saat, ketika pemimpin Kota Semarang berganti, nama Lapor Hendi pasti juga akan diganti dengan nama Walikota pada saat itu. Lapor Hendi dikeluarkan untuk lebih memudahkan masyarakat dalam melaporkan pengaduannya, karena masyarakat dapat melaporkan aduannya lewat sosial media seperti Instagram dan Twitter, bisa juga lewat

website Lapor!, telephone ke 112, atau berkunjung ke kantor pelayanan pengaduan masyarakat.

Pada saat pelaksanaan pelayanan aplikasi Lapor Hendi ini ada aturan yang telah dibuat pada Peraturan Walikota Semarang No. 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap OPD yang bersangkutan dengan pengaduan dari masyarakat di Lapor Hendi harus memberikan tanggapannya selama paling lambat 5 hari kerja. Sanksi yang diberikan memang tidak berat, tetapi sanksi moral yang diberikan akan membuat penilaian dari OPD yang tidak melaksanakan pelayanan dengan baik akan berkurang, sehingga kepercayaan dari pemimpinyapun juga dapat menurun.

### **3.2. Kualitas Aparatur Pemerintah Setelah adanya E-Government**

Pemerintahan dalam suatu negara memiliki peran yang sangat besar dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawab negara dalam mencapai tujuan, yaitu kesejahteraan dan ketentraman bagi masyarakatnya. Oleh karena itu agar pelaksanaan pemerintahan dapat berjalan dengan efektif dan efisien, dituntut tersedianya aparatur pemerintah yang profesional serta diharapkan dapat menjadi teladan bagi masyarakat lainnya. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 (Lima) Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Pegawai Negeri Sipil memiliki 3 (dua) fungsi dalam menjalankan tugas dan wewenangnya, yaitu fungsi pelaksanaan kebijakan publik, pelayanan publik dan perekat bangsa. Aparatur pemerintah mempunyai tugas untuk (1) melaksanakan kebijakan publik yang telah dibuat oleh Pejabat Negara, itu artinya aparatur pemerintah harus melaksanakan segala kebijakan yang telah dibuat oleh para pejabat negara dalam tanggung jawabnya masing-masing, (2) memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas, pelayanan publik adalah tugas utama yang harus dilakukan oleh aparatur pemerintah, karena masyarakat sebagai konsumen harus dilayani dengan baik. Sebagai pemberi layanan seharusnya memberikan pelayanannya semaksimal mungkin, sehingga konsumen yang menerima pelayanan menjadi puas dan memberi nilai yang baik pula, (3) mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia, aparatur pemerintah yang bertugas untuk Negara seharusnya mendukung sepenuhnya keputusan yang terbaik untuk Negeranya, namun karena memiliki tugas untuk melayani masyarakat sehingga aparatur negara harus bertindak secara netral, bukan untuk memihak beberapa kelompok yang menguntungkan dirinya sendiri, sehingga dapat mempererat persatuan dan kesatuan Negara Republik Indonesia.

Saat ini dengan adanya reformasi birokrasi pemerintah sedang berupaya untuk meningkatkan kualitas dari aparatur pemerintah dan sistem pemerintahannya, sehingga dapat mewujudkan pemerintahan yang baik atau *good government*.

### **3.2.1 Sebelum adanya electronic government**

Dalam perjalanan pemerintahan di Indonesia telah terjadi perubahan besar pada tahun 1998, pada saat itu terjadi reformasi. Perubahan sistem pemerintahan muncul dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan pada tahun 2004 diganti dengan Undang- Undang No. 32 Tahun 2004. Lahirnya undang-undang tersebut, terjadinya perubahan tata pemerintah di tingkat daerah. Reformasi tersebut menyangkut sistem, lembaga dan individu. Sistem dan mekanisme penyelenggaraan pemerintah daerah berubah cukup drastis dibandingkan dengan sebelumnya. Perubahan sistem dan mekanisme penyelenggaraan pemerintahan daerah mulai dari perencanaan sampai dengan evaluasi termasuk dalam pengelolaan keuangan daerah. Perkembangan penyelenggaraan pemerintah di daerah menunjukkan perkembangan cukup baik.

Transparansi dan akuntabilitas serta efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pemerintah sebagai salah satu agenda reformasi di pemerintahan daerah belum bisa berjalan optimal. Hal ini terbukti masih banyak kasus korupsi di daerah, walaupun peraturan tentang transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dan pengelolaan keuangan daerah terus diupayakan. Teknologi informasi merupakan salah satu upaya untuk mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Pelayanan pemerintah masih sangat kurang dalam memberikan informasi maupun dalam pengaduan masyarakat.

Masyarakat dalam memberikan pengaduannya dan dalam mencari informasi harus meluangkan waktunya hanya untuk mengantri. Selain itu juga, masih banyak sekali ditemui pelayanan umum yang kondisinya masih jauh dari kelayakan, faktor tersebut ada karena masih kurangnya anggaran yang diberikan, ketidakpastiannya pelayanan publik yang diberikan dalam hal waktu, biaya, dan prosedur yang membuat munculnya pungutan liar dan diskriminasi pelayanan. “Selama ada uang maka semua masalah akan terasa mudah” masyarakat yang ingin pelayanannya diberikan secara cepat dan baik maka harus memberikan uang maka dengan uang semua akan terasa mudah. Selain itu juga masih banyaknya diskriminasi contohnya jika yang datang adalah sodara atau kerabatnya maka pelayanan yang akan diberikan akan terasa mudah dan cepat, namun berbeda jika seseorang



yang datang bukan sodara atau kerabat pelayanan yang diberikan akan biasa saja dan cenderung dipersulit.

Sikap dari aparatur pemerintahnya juga belum bisa dinilai berkualitas, karena sering tidak ada ditempat ketika jam bekerja. Masyarakat cenderung susah dalam mendapatkan pelayanan karena ketika datang untuk mengurus surat atau melaporkan pengaduannya, aparatur pemerintahnya tidak ada ditempat. Tunjangan yang diberikan juga sama rata, walaupun pekerjaan yang dikerjakan lebih ringan dari yang lain. Karena tidak ada penilaian individu setiap aparatur pemerintah, semua penilaian dinilai merata. Oleh karena itu, jika seorang aparatur pemerintah tidak bekerja secara maksimal maka ia akan tetap mendapatkan tunjangan sama dengan seorang aparatur pemerintah yang bekerja lebih keras.

Hal tersebut menimbulkan ketidak seimbangan yang mengakibatkan tidak semangatnya para pekerja untuk bekerja lebih baik lagi dalam meningkatkan kualitas dari pemerintahannya. Akhirnya tujuan dari pemerintah sendiri untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan ketentraman bagi masyarakat tidak dapat terwujud, bukan karena sistem pemerintahannya yang salah namun karena kualitas dari pegawainya yang tidak meningkatkan kualitas individunya sendiri. Kurangnya motivasi dalam meningkatkan kualitas pemerintah juga menjadi salah satu faktor sulitnya meningkatkan kualitas dari aparatur pemerintah.

### **3.2.2 Setelah Adanya *Electronic Government***

Wujud dari e-government yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas pemerintah sendiri, seperti yang ada pada gambar 3. diatas adalah e-kinerja (digunakan untuk pembuatan SKP bulanaan dan tahunan dan penilaian pegawai, yang berhubungan dengan target, realisasi, dan prestasi kerja), SISDM (sistem informasi untuk mengelola data pegawai), e-presensi (aplikasi untuk pengelolaan data presensi pegawai), SILK (layananan untuk kepegawaian, izin belajar dan kenaikan gaji berkala, dan akan dibuat juga untuk izin cuti online) dan TPP. Saat ini pemerintah berinovasi untuk meningkatkan kualitas pegawainya agar lebih baik lagi, dengan aplikasi yang telah dibuat tersebut pemerintah berharap kinerja dari pegawai pemerintah akan lebih meningkat dan dapat meningkatkan kepercayaan dari masyarakat. Pemerintah Kota Semarang meluncurkan aplikasi yang bernama e-kinerja untuk dapat meningkatkan kualitas penilaian untuk pegawai, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Dian Aryanto, SS Kepala

Subbagian Data dan Informasi Pegawai di Kantor Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan pada Hari Senin Tanggal 25 Bulan Juni Tahun 2018 Pukul 10.13 terkait dengan awal mula munculnya e-kinerja :

*“Awal mula dimulai tahun 2014, terkait dengan perka BKN itu diwajibkan seluruh Pemda dan Pemkab untuk melakukan evaluasi kinerja makannya kita buat yang namanya e-kinerja. Dahulu tidak ada yang namanya e-kinerja sama sekali tidak ada penilaian. Akhirnya dibuatlah e-kinerja awal 2014. Awal tahun 2014 e-kinerja sangat berjalan tidak mulus karena perubahan paradigma semula orang tidak tahu komputer, harus online, harus ngisi tiap bulan kerjanya, akhirnya sosialisasi dilakukan di 2014. 2 tahun berjalan hasilnya kurang memuaskan, karena tuntutan dari BKN setiap orang harus bikin SKP (Sasaran Kinerja Pegawai). SKP dibuat pertahun sebenarnya, tetapi kita buat perbulan supaya memudahkan pegawai untuk membuat turunan dari tahunan menjadi bulanan. Targetnya tahun itu apa sih, saya harus mengerjakan A misalnya kita turunkan dijabarkan setiap bulan, setiap bulan itu kerjanya apa diturunkan selama 12 bulan. Karena 2 tahun tidak berjalan ditahun 2017, kita sandingkan dengan yang namanya TPP (tunjangan penghasilan pegawai) akhirnya mereka mau nggak mau harus ngerjain SPK, karena di e-kinerja kalau tidak dikerjakan maka tidak akan mendapatkan TPP. Jadi kalau orang tidak mengerjakan e-kin maka tidak dapat tunjangan. “*

Menanggapi Perka BKN (Badan Kepegawaian Negara) pemerintah Kota Semarang mengevaluasi kinerja dari pegawai dengan memunculkan e-kinerja agar lebih mudah dalam memantau kinerja dari pegawainya. Awal munculnya e-kinerja pada tahun 2014, namun pada awal muncul hingga 2 tahun setelahnya fungsi dari e-kinerja belum maksimal karena BKN menuntut seluruh pegawai harus membuat SKP bulanan yang sebelumnya dilakukan tahunan, lalu Pemerintah Kota Semarang mengeluarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 139 Tahun 2016 Tentang Tambahan Penghasilan Pegawai bagi Pegawai Negeri Sipil Di lingkungan Pemerintahan Kota Semarang Tahun Anggaran 2017, pada Perwal tersebut menjelaskan salah satu syarat agar menerima TPP maka harus mengerjakan SKP bulanan dan tahunan sehingga pegawai mau tidak mau atau dipaksa untuk mengerjakan SKP bulanan dan tahunan yang ada di e-kinerja agar bisa mendapatkan TPP.

Gambar diatas menjelaskan apa saja kolom yang ada di aplikasi e-Kinerja. PNS melaporkan SKP tahunan, bulanan, dan harian, pemimpin juga dapat melaporkan penilaiannya pada kolom pemimpin.

Jumlah TPP yang diberikan didapat dari penilaian prestasi kerja PNS yang terdiri dari SKP (Sasaran Kerja Pegawai) dan perilaku kerja dan pertimbangan obyektif lainnya. Penilaian prestasi kerja PNS menentukan jumlah TPP yang akan didapatkan, yaitu :

- a. Nilai prestasi kerja = 86 keatas, Penerimaan TPP 100%
- b. Nilai prestasi kerja = 76-85, Penerimaan TPP 95%
- c. Nilai prestasi kerja = 61-75, Penerimaan TPP 85%
- d. Nilai prestasi kerja = 51-60, Penerimaan TPP 75%
- e. Nilai prestasi kerja = 50 kebawah, Penerimaan TPP 0%

Sehingga jika PNS ingin menerima TPP 100% maka harus mengerjakan SKP dengan baik, memperbaiki perilaku kerja, dan juga akan ada penilaian obyektif dari pemimpin mengenai pegawainya sesuai dengan apa yang dilihat setiap harinya pada saat di kantor.

Selain melakukan pelaporan SKP didalam aplikasi e-kinerja juga terdapat kolom penilaian yang diisi oleh pemimpin atau atasan. Atasan dapat menilai perilaku pegawai sesuai dengan apa yang telah dilihatnya. Penilaian mengenai perilaku pegawai tersebut meliputi orientasi pelayanan, integritas, komitmen, disiplin, kerjasama, dan kepemimpinan. Penilaian tersebut yang akan diinput oleh atasan sebagai salah satu syarat penilaian pendapatan jumlah TPP.

Presensi juga menjadi salah satu faktor penentu pendapatan TPP, jika PNS tidak absen pada hari kerja akan langsung diketahui di dalam aplikasi absensi online, hasil dari absensi online tersebut akan dihubungkan pada saat penilaian, dan tentunya tunjangan yang akan didapat juga akan dikurangi jika dia tidak masuk pada hari itu atau terlambat lebih dari 5 jam. Hasil dari pelaporan kinerja dan absensi tersebut lalu dilaporkan ke aplikasi TPP (Tunjangan Penghasilan Pegawai) online. Berikut adalah beberapa kegiatan yang dilakukan oleh pegawai yang dapat mengurangi pendapatan TPPnya :

- a. Tidak hadir mengikuti apel dan atau upacara tanpa keterangan yang sah, sebesar 1%.
- b. Cuti alasan penting meliputi menikah, menunggu keluarga yang sakit, haji, umroh, perjalanan rohani sebesar 2,5%.
- c. Tidak hadir perhari kerja sebesar 5%.

- d. Tidak mengikuti rapat kedinasan yang dipimpin oleh Walikota, Wakil Walikota dan Sekretaris daerah tanpa keterangan yang sah bagi eselon II, kepala bagian pada Sekretaris Daerah dan Camat sebesar 5%.
- e. Terlambat atau pulang lebih awal dari ketentuan jam kerja yang telah ditetapkan, kekurangan jam kerjanya akan dihitung secara kumulatif dan dikonversikan 5(lima) jam sama dengan 1 (satu) hari tidak masuk kerja sebesar 5%.
- f. Cuti sakit lebih dari 15(lima belas) hari sampai dengan 1,5(satu setengah) tahun sebesar 50%.

Hasil dari penilaian yang diberikan oleh atasan di dalam e-kinerja tadi akan disatukan dengan Presensi, jika pegawai mendapatkan nilai diatas 86 maka akan mendapatkan TPP sebesar 100% lalu disatukan dengan presensi jika tidak masuk 1 (satu) hari maka akan dikurangi 5% sesuai dengan aturan pemotongan yang ditulis di atas, begitu juga dengan kesalahan-kesalahan lain yang dapat mengakitakan adanya pemotongan TPP tersebut.

Selama penulis melakukan penelitian, kebiasaan lama PNS masih belum hilang. Seperti sering meninggalkan tempat pada saat jam kerja, beberapa PNS hanya datang pada saat melakukan absensi pagi lalu meninggalkan kantor untuk melakukan kegiatan lainnya, seperti pergi untuk menemani anaknya yang sedang sekolah, urusan keluarga, dsb. Lalu pada siang hari mereka kembali untuk menyelesaikan pekerjaannya. Ada juga beberapa PNS yang ketika jam kerja hanya bersantai berbincang di kantin kantor dan kembali pada tempatnya ketika memang ada tugas yang harus dikerjakan atau pada saat Kepala Dinas atau Kepala Bidangnya mencari. Sanksi yang diberikan untuk pegawai yang tidak disiplin tergantung pada atasannya. Jika atasan tegas dalam menilai bawahan maka akan memberikan teguran dan mengisi kolom penilaian sesuai dengan keadaan yang terjadi, sehingga walaupun semua sudah menggunakan sistem online namun tetap tidak bisa mengawasi selama 24 (Dua Puluh Empat) jam, untuk itulah tetap dibutuhkan seorang pemimpin yang dapat merubah perilaku pegawai menjadi lebih baik.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan temuan pada wawancara serta analisis data penelitian secara kualitatif tentang Pemanfaatan *Electronic Government* untuk Mendukung Reformasi Birokrasi Pemerintah pada Pemerintah Kota Semarang, maka dapat diambil kesimpulan :

1. Pasca adanya *electronic government*, banyak menimbulkan dampak bagi masyarakat dan pemerintah, baik dampak yang positif maupun negatif. Dampak positif yang dirasakan yaitu semakin meningkatnya pelayanan yang diberikan untuk masyarakat dan memudahkan kegiatan pemerintahan. Sementara itu dampak negatif yaitu dengan adanya kemajuan teknologi aparatur pemerintah seakan-akan dipaksa untuk bekerja dengan baik, namun motivasi timbul hanya karena adanya paksaan dari kebijakan yang telah dibuat, motivasi kerja dari aparatur pemerintah sendiri masih rendah, terlihat dari masih banyaknya aparatur pemerintah yang mangkir pada saat jam kerja. Pemerintah sudah melakukan upaya dengan melakukan sidak setiap bulannya untuk melihat kelengkapan atribut dan kehadiran dari PNS.
2. Masih kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten. Hampir semua kegiatan pemerintahan menggunakan elektronik, mulai dari pelayanan pengaduan, pemberian informasi, dan pelayanan untuk pegawai pemerintahnya sendiri namun tidak semua aparatur pemerintah mengerti dan bisa untuk menjalankannya, sehingga ketika sewaktu-waktu ada pergantian tugas atau mutasi harus selalu diberikan pengarahan setiap ada pergantian pegawai karena kurangnya pengetahuan mengenai TI (Teknologi Informasi).
3. Pelaksanaan lelang jabatan dilakukan melalui penilaian online dan tidak, penilaian online hanya dilakukan untuk melihat riwayat kinerja dari PNS, profile, dsb. Namun untuk tes kompetensi dilakukan tidak online, sehingga dapat menimbulkan penilaian yang negatif dari proses lelang jabatan tersebut. Seharusnya, dengan sudah adanya *e-government* proses tes kompetensi tersebut dapat dilakukan dengan tes online sehingga hasil yang didapat dapat langsung diketahui dan lebih terbuka.

**a. Saran**

Berdasarkan penelitian diatas maka dapat diketahui telah dimanfaatkannya *electronic government* untuk mendukung reformasi birokrasi pemerintah. Namun demikian, ada beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan kepada Pelaksana Pemerintahan Kota Semarang, antara lain:

1. Perlunya meningkatkan motivasi kerja aparatur pemerintah dalam dirinya sendiri bukan karena tekanan dari peraturan yang telah dibuat. Saat ini motivasi untuk menjadi lebih baik hanya karena adanya tekanan dari Peraturan walikota mengenai TPP tidak karena diri sendiri berniat untuk melaksanakan fungsi dari aparatur pemerintah, sehingga

bekerja dengan terpaksa dan membuat kurangnya inovasi yang lebih, hanya sebatas apa yang memang harus mereka kerjakan.

2. Pemerintah perlu meningkatkan kualitas dari aparatur pemerintahnya agar dapat mengikuti perkembangan teknologi yang telah dimiliki, sehingga ketika terjadi mutasi akan tetap dapat berjalan dengan baik seperti sebelumnya. Hal tersebut dapat mengurangi resiko penurunan kualitas pelayanan, karena dapat dimungkinkan ketika pelayanan sudah baik, lalu adanya mutasi yang dilakukan sering kali pelayanan menjadi menurun.
3. Seharusnya proses lelang jabatan dapat lebih ditingkatkan lagi dengan adanya *e-government* ini sehingga prosesnya dapat berjalan secara online, sehingga hasil yang didapat lebih cepat dan terbuka.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku:

- Dwiyanto, Agus. 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Effendi, Taufik. 2008. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dalam Rangka Mewujudkan Indonesia yang Maju dan Sejahtera*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hidayah, Ahmad. 2014. Penelitian Skripsi “*Reformasi Birokrasi Bidang Pelayanan Publik pada Suku Dinas Pendidikan di Wilayah Administrasi Kabupaten Kepulauan Seribu*”
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Labolo, Muhadam. 2010. *Memahami Ilmu Pemerintahan: Suatu Kajian, Teori, Konsep, dan Pengembangannya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rohman, A.A. dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi PLaCIDS Averoes dan KID.
- Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Yogyakarta: Aditya Media Publishing.
- Setiyono, Budi. 2005. *Birokrasi dalam Perspektif Politik & Administrasi*. Semarang: Puskodak Undip.
- Sinambela, Litjan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Layanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif* Bandung: Alfabeta.
- Suryokusumo, R. Ferry Anggoro. 2008. *Pelayanan Publik dan Pengelolaan Infrastruktur Perkotaan*. Yogyakarta: Sinergi Publishing.
- Susilowati, Hanitasari. 2014. Meneliti “*Peningkatan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang*”.
- Tome, Abdul Hamid. 2012. Penelitian Tesis “*Reformasi Birokrasi dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Ditinjau dari Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010*”

- Umar, Husein. 2007. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Umar, Husein. 2007. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta :PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

#### **B. Peraturan Perundang-undangan:**

- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 1 tahun 2013 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 11 Tahun 2015 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2015-2019
- Peraturan Walikota Semarang Nomor 139 Tahun 2016 tentang Tambahan Penghasilan Pegawai bagi Pegawai Negeri Sipil
- Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pelayanan Publik

#### **C. Penelitian Jurnal / Hasil**

- Sugiarto, Aris/ Mustafid. 2014. Analisa Implementasi E-Government untuk Pelayanan Publik di Kota Semarang. UNDIP