

**PENERAPAN E-GOVERNMENT KOTA SEMARANG PADA TINGKAT
KELURAHAN
(STUDI KASUS KELURAHAN PLEBURAN DAN KELURAHAN
CANGKIRAN KOTA SEMARANG TAHUN 2019)**

Tito Rizky Fitrianto - 14010112130060

Mahasiswa Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang

Email: Titorizky45@gmail.com

Abstract

This research was conducted to explain how the application of E-Government between Kelurahan Pleburan and Kelurahan Cangkiran Semarang City in 2019.

This study uses a qualitative-descriptive research methodology because this research describes phenomena relating to current and experienced situations, attitudes and views that are present at the moment, the relationship between variables contradicts two or more conditions, the effect on a condition, and the difference between facts. This study is conducted by asking for information to the primary subject, namely the source and the main informant and the secondary subject, as an additional source of data in strengthening the data. The data then explains how the application of E-Government between Kelurahan Pleburan and Kelurahan Cangkiran Semarang City in 2019.

The results showed that the application of the E-Government of Semarang City had been spread evenly at the kelurahan level. Both Kelurahan Pleburan located in the downtown area and Kelurahan Cangkiran located in the development area. This can be realized because of the full support of the Semarang City Government both in terms of support, capacity and value. In addition, it also explains the impact of the implementation of E-Government both from the side of the kelurahan itself and the surrounding community.

In the future, the Semarang City government needs to increase the number of Human Resources in the Information Technology field that are placed in each kelurahan in Semarang City. Establishing cooperation with other parties in making more efficient applications is also needed to improve the performance of information technology-based public services.

Keywords: E-Government Implementation, Semarang City, Kelurahan Pleburan, Kelurahan Cangkiran

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan bagaimana penerapan *E-Government* antara Kelurahan Pleburan dan Kelurahan Cangkiran Kota Semarang pada tahun 2019.

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif-deskriptif karena penelitian ini menjelaskan fenomena berkenaan dengan situasi yang terjadi dan dialami sekarang, sikap dan pandangan yang menggejalakan saat sekarang, hubungan antar variabel pertentangan dua kondisi atau lebih, pengaruh terhadap suatu kondisi, dan perbedaan antar fakta. Studi ini dilakukan dengan meminta informasi kepada subjek primer, yaitu sumber dan informan utama serta subjek sekunder, sebagai sumber data tambah dalam memperkuat data. Data tersebut kemudian menjelaskan bagaimana penerapan *E-Government* antara Kelurahan Pleburan dan Kelurahan Cangkiran Kota Semarang pada tahun 2019.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *E-Government* Kota Semarang telah tersebar merata hingga pada tingkat kelurahan. Baik itu Kelurahan Pleburan yang terletak di daerah pusat kota maupun Kelurahan Cangkiran yang terletak di daerah pengembangan. Hal tersebut dapat terwujud karena dukungan penuh Pemerintah Kota Semarang baik dari segi *support*, *capacity*, maupun *value*. Selain itu, menjelaskan juga dampak penerapan *E-Government* baik dari sisi pihak kelurahan itu sendiri maupun masyarakat sekitar.

Dalam kedepannya pemerintah Kota Semarang perlu melakukan peningkatan jumlah Sumber Daya Manusia di bidang Teknologi Informasi yang ditempatkan pada setiap kelurahan di Kota Semarang. Mengadakan kerjasama dengan pihak lain dalam pembuatan aplikasi yang lebih efisien juga diperlukan demi peningkatan performa pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

Kata kunci: Penerapan E-Government, Kota Semarang, Kelurahan Pleburann, Kelurahan Cangkiran

1. PENDAHULUAN

Beberapa tahun terakhir, berbagai negara di dunia telah berlomba-lomba untuk menerapkan *E-Government* tak terkecuali Indonesia. Bentuk keseriusan Indonesia dalam menerapkan *E-Government* adalah dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 03 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Dalam peraturan tersebut disebutkan bahwa pemerintahan pusat menginstruksikan kepada beberapa pejabat pemerintah

termasuk gubernur dan bupati/walikota untuk berperan aktif dalam pengembangan *E-Government*.

Meneruskan amanat dari Inpres No. 03 Tahun 2003 dan dengan semangat otonomi daerah, saat ini pemerintahan daerah di Indonesia telah melakukan berbagai inovasi terkait dengan penerapan *E-Government*. Berbagai inovasi tersebut diantaranya adalah peluncuran website, mempublikasikan berbagai kegiatan pemerintahan melalui sosial media, pengadaan berbagai layanan elektronik yang memudahkan masyarakat, dan masih banyak lagi.

Kota Semarang dengan slogan “*be smart city (Based on E-Government, Semarang More Accountable, Realistic and the Transparent City)*” merupakan salah satu kota di Indonesia yang telah menerapkan *E-Government* dalam menjalankan urusan pemerintahannya guna mewujudkan prinsip-prinsip *Good Governance*. Hal ini sejalan dengan misi Pemerintah Kota Semarang yang terdapat dalam RPJMD Kota Semarang Tahun 2016-2021 dan RPJPD Kota Semarang Tahun 2005-2025, yaitu Penguatan *Good Governance* dalam mewujudkan pemerintahan yang semakin handal.

Penerapan *E-Government* Kota Semarang sendiri dimulai pada tahun 1993 dengan melakukan program pengenalan komputerisasi. Komputerisasi dilakukan agar terjadi peralihan teknologi dan infrastruktur yang ada di dalam institusi demi kinerja pemerintah yang lebih efektif dan efisien. Pada tahun 2001 Pemerintah Kota Semarang meluncurkan *website www.semarangkota.go.id*. *Website* tersebut merupakan usaha awal Pemerintah Kota Semarang dalam melakukan digitalisasi

penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Pengelolaan *website* dan pelaksana urusan mengenai *E-Government* pada saat itu dipegang oleh Bagian Pengolahan Data Elektronik (PDE) Setda Kota Semarang.

Pada perkembangan selanjutnya, penerapan *E-Government* Kota Semarang masih bersifat terpusat dan belum menyentuh seluruh aspek kota secara keseluruhan terutama dengan masyarakat. Masih banyak masalah yang ditemui seperti beberapa aplikasi dalam *website* Kota Semarang belum bisa berjalan dengan baik. Selain itu tidak tersedianya konten mengenai informasi produk hukum Pemerintah Kota Semarang pun sangat disayangkan. Padahal konten tersebut dapat menunjang keterbukaan informasi penyelenggaraan pemerintahan Kota Semarang. Dari segi pelayanan sudah diluncurkan aplikasi LAPOR! yang berguna untuk menyampaikan kritik kepada Pemerintah Kota Semarang. Namun pengguna harus menunggu maksimal 2 x 24 jam untuk mendapatkan jawaban dari SKPD terkait.

Mulai tahun 2016 Pemerintah Kota Semarang membentuk Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang sebagai pelaksana urusan pemerintahan di bidang *E-Government* yang sebelumnya dipegang oleh Bagian PDE. Pemerintah Kota Semarang juga bergerak lebih serius dengan meneluncurkan www.portalkecamatan.semarangkota.go.id. Dalam *website* tersebut terdapat tautan berisi data kecamatan dan kelurahan di seluruh Kota Semarang. Konten yang dimuat pun cukup lengkap seperti pada *website* tingkat kelurahan terdapat berbagai data profil, kelembagaan, dan layanan publik. Langkah ini merupakan perkembangan dari penerapan *E-Government* Kota Semarang yang tadinya terpusat menjadi tersebar merata hingga pemerintahan tingkat Kelurahan.

Berdasarkan uraian diatas, penerapan *E-Government* Kota Semarang di tingkat Kelurahan merupakan bentuk keberhasilan dari interaksi pemerintah dengan masyarakat. Dikatakan berhasil karena Kelurahan adalah unit pemerintahan terkecil yang paling dekat dengan masyarakat dan penerapan *E-Government* merupakan penghilang sekat antara keduanya. Sebagian besar persoalan administrasi masyarakat seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Dokumen Kelahiran dapat terselesaikan lebih cepat berkat penerapan *E-Government* di tingkat Kelurahan.

Namun perlu diingat Kota Semarang sendiri memiliki keunikan karena terdiri dari daerah pantai dan perbukitan. Luas administratif wilayah serta kepadatan penduduk pun berbeda di setiap daerah. Daerah dekat pusat kota biasanya berpenduduk padat namun memiliki luas wilayah administratif relatif kecil. Sebaliknya, daerah yang jauh dari pusat kota (daerah pengembangan) memiliki luas wilayah administratif cukup besar namun berpenduduk lebih sedikit.

Kondisi Kota Semarang yang heterogen tersebut pastinya berpengaruh pada penerapan *E-Government* di setiap kelurahan. Untuk penulis tertarik melakukan penelitian dengan membandingkan penerapan *E-Government* Kota Semarang pada tingkat kelurahan di daerah pusat kota dengan kelurahan di daerah pengembangan. Sampel kelurahan yang diambil adalah Kelurahan Pleburan Kecamatan Semarang Selatan dan Kelurahan Cangkiran Kecamatan Gunungpati.

1. METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam menelaah “Penerapan E-Government Kota Semarang Pada Tingkat Kelurahan (Studi Kasus Kelurahan Pleburan Dan Kelurahan Cangkiran Kota Semarang Tahun 2019)” adalah dengan menggunakan penelitian kualitatif-deskriptif. Melalui penelitian kualitatif-deskriptif penulis berupaya untuk mendiskripsikan dan menjelaskan penerapan *E-Government* Kota Semarang pada tingkat Kelurahan dengan mengambil sampel Kelurahan Pleburan dan Kelurahan Cangkiran Kota Semarang.

Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pemilihan informan ini berdasarkan pada orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang penulis harapkan atau mungkin dia sebagai orang yang punya kuasa atas masalah yang coba diteliti sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/ situasi sosial yang diteliti.

2. PEMBAHASAN

Penerapan *E-Government* di tingkat kelurahan sangat memerlukan dukungan (*support*) dari Pemerintah Kota Semarang maupun *stakeholder* yang bersangkutan. Dukungan mereka diperlukan agar penerapan *E-Government* di kelurahan dapat berjalan dengan baik dan terencana. Bentuk dukungan yang diberikan dapat berupa regulasi peraturan sebagai dasar hukum, perencanaan yang jelas atau adanya *master plan*, dan inovasi yang akan direncanakan untuk kedepannya. Selain itu, bantuan berupa infrastruktur penunjang dan pelatihan tenaga ahli juga tidak kalah penting. Keseriusan Pemerintah Kota Semarang dalam

mengembangkan *E-Government* di kelurahan sangat penting karena menyangkut kinerja pelayanan publik kepada masyarakat berbasis teknologi informasi.

Hasil wawancara dengan beberapa narasumber menunjukkan bahwa dukungan yang diberikan Pemerintah Kota Semarang sudah sangat baik. Adanya berbagai regulasi yang mengatur penerapan *E-Government* diantaranya seperti Peraturan Walikota Semarang Nomor 76 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfo), serta Peraturan Walikota Semarang Nomor 40 Tahun 2017 Tentang Pengelolaan Data Terpadu Daerah. Sementara untuk teknis penerapan *E-Government* juga telah dijelaskan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Semarang Tahun 2016-2021 dan renstra masing-masing kecamatan di Kota Semarang.

Pemerintah Kota Semarang bersama dengan Diskominfo juga telah melaksanakan beberapa kali sosialisasi tentang regulasi dalam penerapan *E-Government* dengan mengundang seluruh dinas-dinas, kecamatan, dan kelurahan yang ada di Kota Semarang. Selain sosialisasi mengenai regulasi sebagai dasar hukum penyelenggaraan *E-Government*, Pemerintah Kota Semarang rutin mengadakan pelatihan tenaga ahli bidang Teknologi Informasi seluruh kelurahan di Kota Semarang. Pelatihan ini sangat berguna untuk membekali mereka dengan keahlian terkini mengenai penggunaan teknologi informasi.

Bentuk lain dukungan Pemerintah Kota Semarang dalam penerapan *E-Government* di tingkat kelurahan adalah melalui Diskominfo dengan meluncurkan www.portalkecamatan.semarangkota.go.id. Dalam *website* tersebut terdapat tautan

menuju *website* kecamatan dan kelurahan di seluruh Kota Semarang. Konten yang dimuat pun cukup lengkap dan beragam. Seperti pada contoh *website* kelurahan yaitu www.pleburan.semarangkota.go.id dan www.cangkiran.semarangkota.go.id di dalamnya terdapat berbagai data yang dapat diakses bebas oleh masyarakat seperti profil kelurahan, kelembagaan, layanan publik, dan berita terkini.

Kapasitas (*capacity*) sumber daya juga perlu diperhatikan dalam pelaksanaan *E-Government* di kelurahan. Kapasitas yang dimaksud sangat erat kaitannya dengan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia, keberadaan infrastruktur teknologi informasi yang mendukung, serta pendanaan untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan. Kapasitas juga dimaksud sebagai dasar penunjang penyelenggaraan pelayanan publik berbasis *E-Government*. Jika sebuah kelurahan memiliki kapasitas sumber daya yang buruk maka dapat dipastikan pelaksanaan pelayanan publik di kelurahan tersebut tidak bisa berjalan maksimal.

Sumberdaya manusia sangat penting karena berperan sebagai admin atau orang yang menjalankan sistem *E-Government*. Kualitas sumberdaya manusia ditentukan dari kemampuan dibidang teknologi informasi dan juga jumlah tenaga yang menguasai bidang tersebut agar penerapan *E-Government* di kelurahan dapat berjalan dengan baik. Dalam hal ini Pemerintah Kota Semarang melalui kecamatan menyediakan masing-masing satu tenaga ahli bidang teknologi informasi untuk setiap kelurahan di Kota Semarang. Baik Kelurahan Pleburan maupun Kelurahan Cangkiran masing-masing hanya memiliki satu tenaga ahli bidang teknologi informasi. Setiap tenaga ahli tersebut telah terlatih dalam penggunaan perangkat teknologi informasi. Selain itu secara berkala mereka juga mengikuti pembekalan

dari Diskominfo terkait pembaharuan aplikasi teknologi informasi. Namun disayangkan, jumlah tenaga ahli bidang teknologi informasi saat ini hanya berjumlah satu orang di setiap kelurahan dan dirasa masih sangat kurang.

Berbanding terbalik dengan kapasitas sumber daya manusia, ketersediaan dana dan infrastruktur teknologi informasi yang mendukung penerapan *E-Government* di kelurahan sudah sangat baik. Infrastruktur teknologi informasi yang dimaksud adalah seperti perangkat komputer, laptop, printer, dan jaringan internet. Pemerintah Kota Semarang sudah mengalokasikan anggaran yang cukup untuk menyediakan berbagai infrastruktur teknologi informasi penunjang pelaksanaan *E-Government* baik di Kelurahan Pleburan maupun Kelurahan Cangkiran. Mekanismenya, pemerintah Kota Semarang mengalokasikan anggaran sementara pengadaan fisik dan penyaluran perangkat teknologi informasi melalui kecamatan sehingga pada akhirnya dapat digunakan di kantor kelurahan. Jika terdapat perangkat rusak dan perlu diganti, pihak kecamatan juga sudah memiliki anggaran cadangan yang dapat digunakan untuk membeli perangkat baru.

Penerapan *E-Government* pasti memiliki dampak dan juga manfaat (*value*) pada penyelenggaraan pemerintahan di kelurahan. Dampak dan manfaat ini dapat dirasakan oleh pihak kelurahan itu sendiri maupun masyarakat sekitar. Dengan pemanfaatan teknologi informasi yang semakin maju maka pelayanan publik bisa dilaksanakan dengan efektif dan juga efisien. Bila teknologi informasi yang ada dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin maka dampak yang diberikan akan langsung terlihat, sehingga pelayanan publik dapat berjalan dengan baik.

Dampak dan manfaat dari penerapan *E-Government* Kota Semarang pada tingkat kelurahan dapat terlihat. Dampak dari penerapan *E-Government* di Kelurahan Pleburan dan Kelurahan Cangkiran adalah pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Komputerisasi memudahkan mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Pembuatan dokumen kependudukan juga dapat diselesaikan bahkan dalam waktu sehari saja. Dari segi administrasi juga menjadi lebih rapih dan mengurangi limbah kertas karena semua laporan kearsipan disimpan secara *online*. Berbeda pada jaman dulu dimana pembberkas masih dalam bentuk cetak membutuhkan lokasi penyimpanan yang besar.

Dampak dan manfaat dari penerapan *E-Government* tidak hanya dirasakan oleh pemerintah kelurahan saja, tetapi juga masyarakat sekitar. Mengingat tujuan penerapan *E-Government* ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan publik. Berdasarkan wawancara, dapat disimpulkan dengan beberapa warga masyarakat baik di Kelurahan Pleburan maupun di Kelurahan Cangkiran sangat puas terhadap pelayanan publik di kelurahan setelah diterapkannya *E-Government*. Masyarakat menjadi lebih mudah dalam mengurus dokumen kependudukan karena dapat selesai lebih cepat. Semua persyaratan mengenai pengurusan dokumen kependudukan sudah jelas dipaparkan sehingga tidak berbelit. Jika masih merasa kesulitan, pegawai kelurahan dengan sigap membantu mengarahkan dan menjawab pertanyaan. Selain itu, perilaku pegawai kelurahan juga lebih ramah dan sopan dalam melayani masyarakat.

3. PENUTUP

Electronic Government atau *E-Government* telah menjadi program wajib yang dilakukan oleh pemerintahan di seluruh dunia, termasuk di Indonesia khususnya Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah. Di Kota Semarang sendiri penerapan *E-Government* telah dimulai sejak tahun 2001 dan terus berkembang hingga saat ini. Pada awalnya penerapan *E-Government* di Kota Semarang hanya bersifat terpusat di lingkungan pemerintah kota saja. Saat ini penerapan *E-Government* Kota Semarang telah tersebar merata hingga pada tingkat kelurahan. Baik itu kelurahan di daerah pusat kota maupun kelurahan di daerah pengembangan. Penerapan *E-Government* di tingkat kelurahan sangat penting mengingat kelurahan merupakan perangkat pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat. Kelurahan juga merupakan ujung tombak pelayanan publik kepada masyarakat.

Berdasarkan *support*, dukungan Pemerintah Kota Semarang dalam penerapan *E-Government* di kelurahan sudah sangat baik. Bentuknya berupa regulasi-regulasi yang menjadi dasar hukum penerapan *E-Government* di kelurahan. Sosialisasi juga sudah dilakukan dengan mengundang seluruh elemen pemerintah seperti dinas, kecamatan, dan kelurahan di Kota Semarang. Selain itu Pemerintah Kota Semarang melalui Diskominfo juga memfasilitasi pembuatan *website* kelurahan seperti www.plebunan.semarangkota.go.id dan www.cangkiran.semarangkota.go.id.

Berdasarkan *capacity*, Pemerintah Kota Semarang sudah mengalokasikan anggaran yang cukup untuk menyediakan berbagai infrastruktur teknologi informasi

penunjang pelaksanaan *E-Government* baik di Kelurahan Pleburan maupun Kelurahan Cangkiran. Sementara ketersediaan sumber daya manusia di bidang ahli teknologi informasi dirasa masih sangat kurang karena di setiap kelurahan hanya difasilitasi oleh kecamatan sebanyak satu orang saja.

Berdasarkan *value* dapat disimpulkan baik dari pemerintah maupun masyarakat di Kelurahan Pleburan dan Kelurahan Cangkiran Kota Semarang telah merasakan dampak positif dari penerapan *E-Government*. Dari sisi pemerintah kelurahan dampak dari penerapan *E-Government* adalah pelayanan kepada masyarakat, pembuatan dokumen, dan pengarsipan data dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Sementara dari sisi masyarakat baik di Kelurahan Pleburan maupun di Kelurahan Cangkiran merasa sangat puas terhadap pelayanan publik di kelurahan setelah diterapkannya *E-Government*.

Daftar Pustaka

1. Buku:

- Atik dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budi Rianto, Lestari Tri. 2012. *Polri & Aplikasi E-government dalam Pelayanan Publik*. PMN: Surabaya.
- Djam'an Satori dan Aan Komariah. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi Publisher.

- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta: Aptikom.
- Nazir, Mohammad. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prasojo, Eko. 2007. *Reformasi dan Inovasi Birokrasi. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara*: Jakarta.
- Prastowo, Andi. 2011. *Memahami Metode-metode Penelitian: Suatu Tinjauan Teoritis dan Praksis*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Surabaya: Aditya Media Publishing.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis (2nd ed.)*. Jakarta: Rajawali Pers.

2. Peraturan Perundangan

Instruksi Presiden Nomor 03 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 6 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Semarang Tahun 2016-2021.

Peraturan Walikota Semarang Nomor 40 Tahun 2017 Tentang Pengelolaan Data Terpadu Daerah.

Peraturan Walikota Semarang Nomor 76 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, Dan Persandian Kota Semarang.

Peraturan Walikota Semarang Nomor 90 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Semarang.

3. Sumber Lain

Laporan Monografi Kelurahan Pleburan Kota Semarang Desember 2018.

Laporan Monografi Kelurahan Cangkiran Kota Semarang Juli 2018.