

**PERAN BAGIAN PENGOLAHAN DATA ELEKTRONIK  
DALAM PENYELENGGARAAN E-GOVERNMENT  
(STUDI PENDAYAGUNAAN WEBSITE RESMI KOTA SEMARANG)**

Adi Resta F.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

**Abstrak**

*E-government merupakan penggunaan Information and Communication Technology (ICT) dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan baik negara maupun daerah untuk menerapkan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien dari segi biaya maupun waktu, kemudahan fasilitas layanan pemerintah serta memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum, dalam rangka menuju good governance. Sebagai salah satu kota besar dan ibukota Jawa Tengah, Semarang tidak ingin tertinggal dari daerah lain yang telah lebih jauh melaksanakan e-government. Oleh karena itu, e-government menjadi sarana penting untuk meningkatkan pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendayagunaan website resmi telah mencapai tahapan interaksi melalui forum chat dan email, sudah mempunyai fungsi dan orientasi guna pencapaian visi dan misi Kota Semarang dan bagian-bagian terkait dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan peningkatan pelayanan publik. Sedangkan proses back office dan aksesibilitas sudah cukup baik dengan adanya tim khusus dan jaringan yang terintegrasi antar SKPD. Pada portal/front office-nya struktur informasi dalam website cukup informatif dan mudah dicari maupun dipahami. Disarankan dalam pengembangan kedepannya agar selalu sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang ada pada waktu berjalan, peningkatan tahapan informasi dalam website juga diperlukan untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan informasi.*

**Kata Kunci:** *E-Government, Situs web, dan Pelayanan publik*

**Pendahuluan**

Saat ini perkembangan Information and Communication Technology (ICT) telah berkembang dengan sangat cepat untuk terus memudahkan kegiatan manusia. Tak terkecuali kegiatan pemerintahan, baik dalam tata kelola pemerintahan itu sendiri maupun dalam pelayanannya kepada publik. E-government sebagai bentuk modernisasi proses pelaksanaan kegiatan pemerintahan secara keseluruhan juga merupakan suatu perubahan bentuk pelayanan

pemerintah kepada warga negaranya, tidak hanya di taraf pusat tetapi juga di tingkat daerah. Semarang sebagai Ibukota Provinsi tidak ingin tertinggal dengan daerah lain yang sudah mengimplementasikan e-government lebih jauh. Sebagai kota metropolitan dengan tumbuh kembang perekonomian yang pesat dituntut adanya pelayanan yang lebih baik, cepat, mudah dan murah. Ditambah lagi dengan tuntutan reformasi yang mendorong terwujudnya *good governance* dan demokrasi yang lebih baik lagi.

*E-government* menawarkan beberapa unggulan utama ICT yang dapat mendorong terwujudnya *good governance* di negara-negara berkembang melalui 3 tahap perubahan mendasar (Suaedi:2010):

- a. *Automation*: yakni pergeseran dari pemrosesan informasi secara manual ke teknologi digital;
- b. *Informatisation*: yakni mempercepat proses pengolahan informasi, misalnya dalam pengambilan keputusan dan implementasi keputusan;
- c. *Transformation*: yakni penciptaan metode-metode pelayanan publik yang lebih cepat dan efisien.

Dari tahapan perubahan mendasar tersebut dapat membawa beberapa keuntungan bagi pembangunan dan pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah (Suaedi:2010):

- a. Efisiensi, yang artinya pemerintah mampu menyelenggarakan pelayanan dengan lebih murah, mampu menjangkau banyak lapisan masyarakat, dan mampu bekerja lebih cepat. Pemerintah dapat menghasilkan output yang sama dengan biaya yang lebih murah, pemerintah mampu menghasilkan sejumlah output dengan yang lebih besar dengan total biaya yang sama, serta pemerintah mampu menghasilkan output yang sama dengan biaya yang sama, namun waktu yang lebih cepat.
- b. Efektivitas, yang artinya pemerintah mampu bekerja lebih baik dan lebih inovatif. Pemerintah mampu menghasilkan sejumlah output yang sama, dengan biaya dan waktu yang relatif sama, namun dengan standar kualitas layanan yang lebih baik, serta mampu menangkap aspirasi masyarakat yang dilayaninya dengan memberikan pilihan alternatif sesuai dengan kondisi dan kemampuan masyarakat tersebut.

Kebijakan pemerintah pusat melalui Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 dirasa dapat mendorong segenap lembaga pemerintahan dari pusat hingga daerah untuk memanfaatkan ICT. Semangat perubahan dalam mewujudkan *good government* melalui *e-government* tercantum dalam inpres tersebut. Hal yang kemudian dilakukan adalah berbondong-bondong

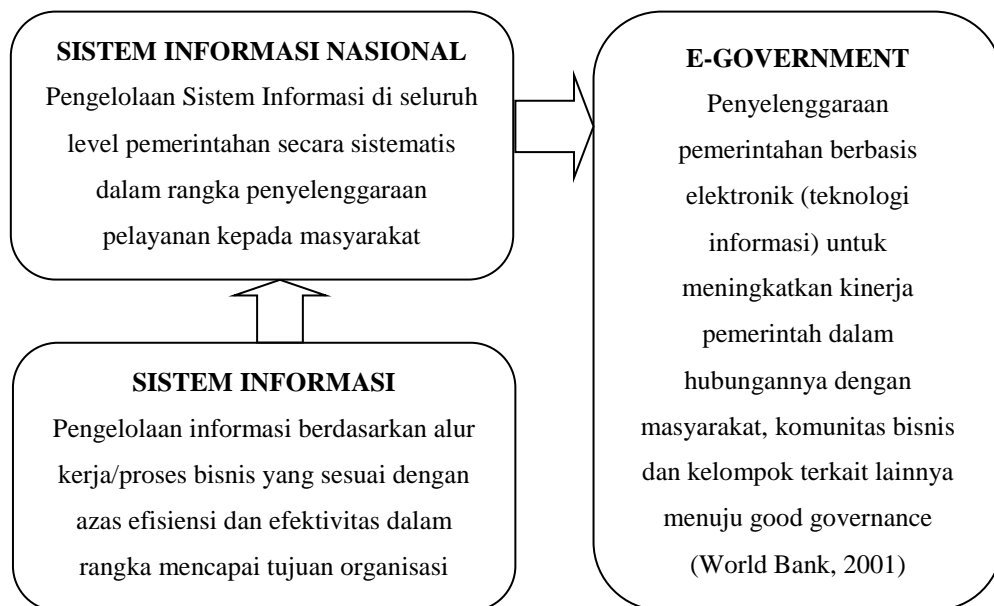
meluncurkan *website*. Pembuatan *website* dari berbagai lembaga pemerintahan tersebut dalam rangka mendukung penyelenggaraan *e-government*.

Strategi *E-government* menjadi elemen yang sangat penting dalam memodernisasi sektor publik, melalui identifikasi dan membangun struktur organisasi, cara berinteraksi dengan warga negara dan bisnis, serta mengurangi biaya dan lapisan proses organisasi bisnis. E-government menyediakan berbagai macam informasi kepada warga negara dan bisnis melalui internet. Namun peran e-government tidak hanya untuk menyediakan informasi dan pelayanan saja, yang mana dapat dilakukan oleh lembaga komersial (Zakareya: 2005).

Agar berjalannya strategi e-government dapat terjamin, pengembangannya harus berdasarkan pada suatu Kerangka Sistem Informasi Nasional, seperti terangkum dalam gambar sebagai berikut:

**Gambar 1:**

**Kerangka Sistem Informasi Nasional dan *E-Government***



Sumber:Hasibuan (2007)

Pada gambar dapat dilihat bahwa Sistem Informasi berada di dalam masing-masing badan/dinas yang ada pada masing-masing instansi pemerintah. Kemudian sistem tersebut disatukan dalam sebuah Sistem Informasi Nasional yang berpadu dengan sistem yang lain. Terakhir, suatu sistem *e-government* yang mencakup seluruh interaksi tiap klasifikasi *e-government* (G-to-G, G-to-C, G-to-B, G-to-E) terwujud.

Sistem *e-government* tersebut dapat diintegrasikan dalam sebuah *portal web*, yang merupakan situs web yang membawa informasi dari berbagai sumber dalam cara yang

terpadu. Setiap sumber informasi mendapat area khusus pada halaman untuk menampilkan informasi, seringkali dalam web portal, pengguna dapat mengkonfigurasi/memilih informasi mana yang akan ditampilkan.

Melalui *web portal* yang terintegrasi, akan sangat dimungkinkan bagi warga negara dan komunitas bisnis untuk menyelesaikan sebuah transaksi dengan agensi pemerintah tanpa harus mengunjungi beberapa kementerian/departemen terpisah di lokasi “fisik” yang terpisah pula. Selain itu, strategi *e-government* memungkinkan organisasi sektor publik untuk berinteraksi langsung dan bekerja lebih baik dengan bisnis, terlepas dari lokasi “dunia fisik” mereka. Ini termasuk digitalisasi pelayanan pengadaan dari dan ke bisnis dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, kenyamanan dan efektivitas biaya mereka (Heeks, 2001; McClure, 2000).

### **Kerangka Konseptual**

Pelayanan publik sudah menjadi keharusan bagi negara untuk menjalankannya guna melayani warga negaranya. Negara dituntut terlibat dalam memproduksi barang dan jasa yang diperlukan oleh rakyatnya (*public goods and services*) baik secara langsung maupun tidak dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Negara tentunya dalam melaksanakan fungsi tersebut memiliki perangkat yang disebut pemerintah dan pemerintahannya. Bentuk terkini dari pelayanan publik adalah melalui sistem elektronik atau dikenal dengan istilah *e-government*.

*Electronic government* atau biasa disebut dengan *e-government* memiliki banyak deskripsi dari berbagai kalangan. The World Bank Group mendefinisikan *e-government* sebagai: “*the 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.*” (Penggunaan teknologi informasi oleh agensi pemerintah (seperti penggunaan WAN, internet, dan computer mobile) yang mana memiliki kemampuan untuk merubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan cabang lain dari pemerintah.)

Di dalam konsep *e-Government*, dikenal pula 3 jenis klasifikasi, plus satu tambahan klasifikasi berdasarkan realitas kehidupan modern (Suaedi: 2010), di antaranya adalah:

- 1) *Government to Citizens (G-to-C)*. Tipe G-to-C merupakan aplikasi *e-government* yang paling umum, di mana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama memperbaiki interaksi dengan masyarakat;

- 2) *Government to Business (G-to-B)*. Tipe G-to-B merupakan aplikasi *e-government* yang digunakan untuk memperlancar perusahaan swasta dalam menjalankan roda perusahaannya serta menciptakan relasi dengan pemerintah secara baik dan efektif;
- 3) *Government to Governments (G-to-G)*. Merupakan aplikasi *e-government* yang digunakan antar pemerintah untuk memperlancar kerjasama dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, maupun mekanisme hubungan sosial dan budaya;
- 4) *Government to Employees (G-to-E)*. Merupakan aplikasi *e-government* yang digunakan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pegawai negeri yang bekerja di sejumlah institusi pemerintahan sebagai pelayan masyarakat.

Dengan segala kelebihan *e-government* dapat memberi manfaat utama yaitu efektivitas dan efisiensi yang secara singkat adalah efektivitas berarti melakukan atau mengerjakan sesuatu tepat pada sasaran, sedangkan efisiensi berarti melakukan atau mengerjakan sesuatu secara benar.

Dalam mencapai kondisi tersebut, digunakan dasar-dasar pengaplikasian *e-government* dalam pelayanan publik yang dapat ditinjau dari beberapa hal, antara lain (Purnomojati: 2007):

- 1) Fungsi, yaitu sebagai media penyampaian informasi dan pelayanan publik.
- 2) Orientasi, yaitu sebagai media untuk peningkatan PAD, peningkatan kepuasan *customer*, Pengintegrasian basis data internal, dan pertumbuhan.
- 3) Tahapan Komunikasi, yaitu seberapa jauh tahapan yang telah dilakukan oleh pemerintah dalam melaksanakan *e-government*. Tahapan tersebut terbagi atas:
  - a) Informasi atau Komunikasi Satu Arah, yaitu penyampaian informasi melalui portal pemerintah;
  - b) Interaksi atau Komunikasi Dua Arah, yaitu tersedianya media komunikasi melalui portal pemerintah secara *online*;
  - c) Transaksi, yaitu terjadinya hubungan bisnis melalui portal pemerintah, misalnya pembayaran *online*, penandatanganan perjanjian bisnis *online*.
  - d) Transformasi atau *interoperability*, yaitu terjadinya perubahan atau *driver change* terjadinya integrasi pada level proses, data dan teknologi.
- 4) *Information Processing/Back Office*, yaitu pengelolaan aliran informasi, mulai dari input informasi melalui portal, termasuk up-dating datanya, baik dilakukan secara *on-line* maupun *off-line*.

- 5) *Portal/Front Office*, yaitu media berbasis teknologi informasi yang digunakan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat dalam kerangka pelayanan publik, antara lain internet, *information center* (seperti: *call center*, *information kiosk*), ATM (untuk bertransaksi), WAP (melalui *handphone*), dan sebagainya.
- 6) Aksesibilitas/Integrasi Jaringan, yaitu tersedianya jaringan informasi dan komunikasi *on-line* baik secara internal maupun eksternal.

### **Penerapan E-government**

Awal motivasi Pemerintah Daerah dalam menerapkan e-government di Semarang telah dimulai sejak 1993. Pada saat itu, dilakukan program pengenalan komputerisasi, yang bertujuan supaya terjadi peralihan teknologi dari infrastruktur yang ada di dalam institusi pemerintahan daerah pada waktu itu. Sebagai akibat dari perkembangan teknologi informasi yang terus berkembang pesat di lingkungan masyarakat lokal maupun dunia, pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah harus menyesuaikan diri. Karena dengan berkembangnya teknologi ini tentu dapat memberikan kontribusi terhadap kinerja aparat pemerintah.

Berkembangnya komputer sebagai media ketik dan cetak yang efektif dan efisien, perlahan tapi pasti telah menggeser fungsi mesin tik yang telah digunakan selama beberapa decade sejak Indonesia merdeka. Pengenalan kepada teknologi komputer dilakukan, pelatihan aparat daerah dilaksanakan guna secara bertahap dapat menguasai teknologi baru ini, komputer mulai disediakan di setiap meja, alat cetak (*printer*) mulai ada di masing-masing bagian instansi pemerintah.

Mulai 2001, *website* resmi Pemerintahan Kota Semarang telah dibuka (*online*) dan dapat diakses oleh siapapun yang terhubung ke internet. *Website* tersebut merupakan usaha awal Pemerintah Kota Semarang dalam melakukan digitalisasi pelayanan masyarakat sebagai tindak lanjut Inpres No.6 Tahun 2001 dalam penggunaan teknologi telematika untuk mendukung *good governance*, serta sebagai usaha peningkatan pelayanan publik.

*Website* sebagai salah satu bentuk aplikasi *e-government* dipilih karena pembuatannya lebih murah dan mudah dibanding bentuk aplikasi lain. Serta jaringan internet yang luas sangat cocok untuk proses penginformasian kepada masyarakat, terutama yang telah terhubung dengan koneksi internet sehari-harinya. Dengan adanya sarana baru dalam pelayanan informasi ini, Pemkot mengadakan sosialisasi kepada masyarakat bersamaan dengan program *Indonesia Goes Open Source* (IGOS) dari Pemerintah Pusat. Untuk memelihara *website* ini, Pemerintah Kota Semarang kemudian membentuk Bagian Pengolahan Data Elektronik

(PDE). Sebuah bagian yang khusus menangani masalah, mulai dari pembuatan hingga perawatan, yang dibutuhkan *website* resmi Kota Semarang ini.

### **Fungsi**

Dari perspektif ini, dikaji bagaimana pemanfaatan *website* resmi sebagai media penyampaian informasi dan pelayanan publik sejalan dengan usaha pencapaian visi dan misi Pemerintah Kota Semarang. Sebagaimana tertuang dalam misi Pemkot Semarang yaitu; “Mewujudkan Pemerintahan Daerah yang efektif dan efisien, meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta menjunjung tinggi supremasi hukum” Bagian PDE, selaku pendukung kegiatan teknis e-government di Pemkot Semarang dan BPPT, selaku pelaksana kegiatan pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat bisnis, memiliki visi dan misi guna mendukung Pemerintah Kota Semarang menjalankan misi tersebut untuk mencapai visi Kota Semarang kedepannya yaitu: “Terwujudnya Semarang Kota Perdagangan dan Jasa, yang Berbudaya Menuju Masyarakat Sejahtera”.

Dalam artikel yang ditemukan penulis di situs Pemkot Semarang mengenai pemaknaan visi Pemkot Semarang, bahwa visi tersebut mengandung pengertian bahwa lima tahun kedepan Kota Semarang diharapkan menjadi Kota Perdagangan dan Jasa yang dapat melayani seluruh aktivitas masyarakat kota dan daerah *hinterland*-nya, yang memiliki derajat kualitas budaya masyarakat yang tinggi baik dari segi keimanan dan ketaqwaan, keunggulan dan berdaya saing tinggi, berperadaban tinggi, profesional serta berwawasan ke depan dengan tetap menjamin keberlanjutan pengelolaan sumberdaya manusia dan kearifan lokalnya secara bertanggungjawab yang mendasarkan pada aspek perdagangan dan jasa sebagai tulang punggung pembangunan dalam pencapaian kesejahteraan masyarakat.

Oleh karena itu pengembangan *website* oleh Bagian PDE memiliki keterkaitan dengan visi dan misi Pemkot Semarang maupun Bagian PDE sendiri. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, visi Bagian PDE adalah: “Terwujudnya pemerintahan elektronis Kota Semarang” dan salah satu misinya adalah: “Membantu Walikota dalam meningkatkan pelayanan secara elektronis kepada masyarakat”. Sudah tentu, pengembangan *website* merupakan salah satu upaya mewujudkannya.

### **Orientasi**

Pada sisi orientasi, peningkatan pelayanan kepada publik diharapkan dapat ditingkatkan dengan adanya *website* resmi ini. Melaluinya, masyarakat dapat mengakses dan memperoleh informasi yang mereka inginkan. Pendekatan yang diberikan oleh Bagian PDE mencoba lebih

memudahkan masyarakat untuk mencari informasi mengenai bidang-bidang tertentu dengan memberikan berbagai *link* portal SKPD. Namun hal itu nampaknya masih belum cukup memudahkan bagi konsumen. Dapat dilihat dari separuh dari *link-link* yang disediakan tersebut tidak bisa diakses, terlebih lagi dari sebagian data yang disajikan di beberapa portal yang bisa diakses sudah *out of date*.

### **Tahapan Komunikasi**

Tahapan komunikasi melalui *website* ini masih pada tahap kedua, yakni tahap interaksi, sedangkan dua tahapan selanjutnya masih dalam proses perencanaan. Dalam tahapan ini pun sebagian besar masih berupa tahapan awal, berupa penyampaian berita teranyar terkait kegiatan yang dilakukan Pemerintah Kota Semarang dan informasi seputar Kota Semarang serta beberapa informasi mengenai Pemerintahan Kota Semarang. Berkaitan dengan poin sebelumnya, portal BPPT dalam pelayanannya yang masih mengharuskan konsumen datang, membuat aplikasi perijinan yang disajikan pada portal tersebut masih menduduki tahapan pertama yaitu informasi. Tahapan interaksi pada portal ini ada melalui forum chat online yang tersedia segera setelah petugas yang berwenang aktif/*online* pada jam kerja. Serta adanya aplikasi *feedback* berupa evaluasi pelayanan yang dapat diisi oleh pengunjung secara *online*.

### **Information Processing/Back Office**

Pada *back office*, tim khusus untuk pemeliharaan *website* dibentuk oleh Bagian PDE guna proses informasi dan *updating* datanya. Arus informasi yang datang untuk memperkaya data yang dibutuhkan dalam memelihara *website* untuk tetap hidup dengan informasi *up-to-date* didapatkan sebagian secara *online* dengan jaringan intranet dan sebagian lain secara *offline*. Secara *online* melalui jaringan intranet antar SKPD karena data tersebut merupakan data digital, sedangkan data manual masih harus secara *offline* untuk pengumpulannya. Dalam perawatan *website* dan unsur-unsur pendukungnya, masalah keamanan juga menjadi hal yang penting untuk dijaga. Menilik kejadian di tahun 2012 dimana terjadi serangan virus dan peretas yang melumpuhkan *website* serta mengakibatkan *data loss*, masalah keamanan sudah menjadi prioritas tersendiri bagi Bagian PDE pada umumnya dan tim pengelola situs pada khususnya.

### **Portal/Front Office**

Secara garis besar, penampilan website Kota Semarang sebagai front office pelayanan informasi sudah tergolong baik. Telah terdapat kemudahan akses dan juga antarmuka yang



mudah dipahami. Sebagai solusi yang mudah dan murah, website dapat menjadi garis terdepan pelayanan publik oleh Otoritas Kota Semarang.

### **Aksesibilitas/Integrasi Jaringan**

Aspek-aspek dalam aksesibilitas jaringan dalam pemeliharaan *website* Kota Semarang ada dua, yaitu internal dan eksternal. Berikut adalah penjabaran proses dari masing-masing aspek yang dilaksanakan oleh Bagian PDE Kota Semarang:

- a) Internal: jaringan informasi terbangun dengan intranet (fiber optic dan LAN) banyak SKPD telah terhubung dengan jaringan intranet yang kemudian ditampung di server Pemkot Semarang yang dikelola oleh Bagian PDE.
- b) Eksternal: jaringan informasi yang telah terkumpul secara internal tersebut, kemudian diupdate ke dalam situs website Kota Semarang yang dapat diakses oleh seluruh kalangan masyarakat.

### **Hambatan-hambatan Penerapan E-government**

Dalam wawancara dengan Kasubbag Telematika Bagian PDE Setda Kota Semarang, diketahui beberapa hambatan dalam pemanfaatan e-government sebagai berikut:

- Budaya berbagi belum ada: kultur berbagi (sharing) informasi belum terbiasa karena ego-sektoral SKPD masih tinggi.
- Budaya mendokumentasi belum lazim: salah satu kesulitan besar kita adalah kurangnya kebiasaan mendokumentasi seluruh kegiatan.
- Kurangnya SDM yang handal: teknologi informasi adalah bidang yang baru, sehingga staf yang menguasai bidang TI sangat terbatas dan kurang merata di semua SKPD serta kurang tepat dalam hal penempatan kerjanya.
- Infrastruktur yang belum memadai.
- Kurangnya penghargaan atau jenjang karier yang jelas bagi pengelola data fungsional sehingga banyak staf yang kurang senang menekuni di bidang ini.

### **Kesimpulan**

Dalam perspektif fungsi implementasi e-government dalam pengembangan *website* resmi Kota Semarang telah sesuai dengan visi dan misi yang disusun, baik visi dan misi Pemerintah Kota Semarang maupun Bagian PDE Setda Kota Semarang. Pada sisi orientasi, peningkatan pelayanan kepada publik dapat ditingkatkan dengan adanya *website* resmi ini. Tahapan komunikasi melalui *website* ini masih pada tahap kedua, yakni tahap interaksi,

dengan sebagian besar masih dalam tahapan yang pertama. Pada *back office*, Bagian PDE membentuk tim khusus untuk pemeliharaan *website*. Arus informasi yang datang didapatkan sebagian secara *online* dengan jaringan intranet (data digital) dan sebagian lain secara *offline* (data manual). Sedangkan di *front office*, penampilan *website* Kota Semarang sebagai wajah depan pelayanan informasi sudah tergolong baik dengan adanya kemudahan akses dan tampilan serta bahasa yang dipahami. Aksesibilitas jaringan diterapkan dengan aspek internal dan eksternal dengan cukup baik.

Penerapan e-government di lingkup Pemerintahan Kota Semarang baru berkembang menjadi sebuah pusat informasi, sedangkan berbagai interaksi yang disediakan secara *online* kepada publik masih sangat terbatas. Namun begitu situs resmi Kota Semarang telah memainkan perannya dengan cukup baik dalam upaya pemerintah meningkatkan pelayanan informasi kepada publik. Terlepas dari segala hambatan yang ada, *website* yang ada saat ini sebagai sarana pelayanan masih dalam tahap awal e-government menuju prinsip-prinsip *good governance*.

## **Saran**

Penerapan e-government di Kota Semarang yang saat ini masih dalam tahap-tahap awal perkembangannya, masih harus dikembangkan dan dikaji secara berkelanjutan. Perkembangan dan pengkajian yang diupayakan tentu harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat pada saat ini dan masa yang akan datang. Untuk itu harus adanya peningkatan tahapan informasi, agar tidak terbatas pada tahapan yang pertama (informasi) dan kedua (interaksi) saja, tetapi juga dua tahapan yang lain (transaksi dan transformasi). Juga penyempurnaan tahapan kedua agar publik dapat secara online berinteraksi dengan pemerintah. Tidak hanya berpesan melalui chat dan email ataupun mendaftarkan permohonan perijinan, tetapi pelayanan perijinan tersebut juga dapat dilakukan secara *online* melalui *website* ini. Sosialisasi implementasi e-government yang lebih baik juga diperlukan. Sehingga masyarakat dapat mengetahui dan memahami pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Semarang melalui *website*-nya.

## **Referensi**

- 1) Andrianto, Nico. 2007. *Good e-Government: Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui e-Government*. Malang: Bayumedia Publishing.
- 2) Azizy, A. Qodri. 2007. *Change Management: Dalam Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- 3) Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance: Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- 4) Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- 5) Indrajit, Richardus Eko. 2006. *E-Government In Action*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- 6) Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- 7) Kominfo. 2010. *Komunikasi dan Informatika Indonesia Whitepaper 2010*. Pusat Data Kementerian Komunikasi dan Informatika.
- 8) Kumorotomo, Wahyudi. 2009. *Sistem Informasi Manajemen: Dalam Organisasi-organisasi Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- 9) Marzuki, Didi. 2006. *Bekerja Demi Rakyat*. Jakarta: Komunal.
- 10) MH, HM Ismail dkk. 2010. *Menuju Pelayanan Prima: Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.
- 11) Moleong, Lexy J. 1998. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- 12) Purnomajati, R.M. Agung Harimurti. 2007. *Jurnal Penelitian Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komunikasi Volume 9 No.2 Desember 2007*.
- 13) Rahardjo, Budi. 2001. Makalah "Membangun *e-Government*". PPAU Mikroelektronika ITB.
- 14) Rohman, Ahmad Ainur dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: PLACIDS dan Averroes Press.
- 15) Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- 16) Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- 17) Suaedi, Falih. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi dan e-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- 18) Sulistiyani, Ambar Teguh. 2004. *Memahami Good Governance: dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gava Media.
- 19) Wescott, Clay G. 2001. *E-Government: Enabling Asia-Pacific Governments and Citizens to do Public Business Differently*. Paper presented at Asian Development Forum, Bangkok, 14 June 2001.
- 20) Zakareya, Ebrahim and Zahir Irani. 2005. *E-government Adoption: Architecture and Barriers*. Department of Information Systems and Computing, Information Systems Evaluation and Integration Network Group, Brunel University, Uxbridge, Middlesex, UK.
- 21) Zoeltom, Andy. 2004. *E-Government : Jalan Menuju Good Governance*. Jakarta: Warta Ekonomi.
- 22) Daftar Hasil Capaian Kegiatan Bagian PDE Setda Kota Semarang Periode: 2001–2012.
- 23) Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Bagian Pengolahan Data Elektronik Sekretariat Daerah Kota Semarang Tahun 2011.
- 24) Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Penyebarluasan Informasi Kota Semarang Oleh Bagian PDE Setda Kota Semarang Tahun 2012.
- 25) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 26) Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*.
- 27) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatus Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 28) <http://www.admaxnetwork.com/download/news/NetIndexIndonesiaHighlights.pdf>. 2009. Digital Indonesia: Internet Media Habits Decoded.
- 29) <http://www.balipost.co.id/balipostcetak/2005/2/22/o4.htm>. 2005. Lemahnya Etika Pelayanan Publik.

- 30) [http://jateng.bps.go.id/2006/web06bab103/web06\\_103010104.htm](http://jateng.bps.go.id/2006/web06bab103/web06_103010104.htm). Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah. 2009. *Kepadatan Penduduk Jawa Tengah Menurut Kabupaten/Kota 2009*.
- 31) <http://lifestyle.okezone.com/read/2011/03/08/55/432645/search.html>. 2011. Google: *Indonesia Pasar yang Unik*.
- 32) <http://search.worldbank.org/data?qterm=internet%20user%20indonesia&language=EN>. 2009. *Internet Users In Indonesia*.
- 33) <http://semarangkota.go.id/portal/index.php/article/details/visi-dan-misi>. 2012. *Visi dan Misi Kota Semarang*.