

# **PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN PUBLIK MELALUI *WEBSITE* KELURAHAN JANGLI 2023**

Rafi Candra Naufal & Kushandajani

Departemen Ilmu Politik dan Pemerintahan, FISIP, Universitas Diponegoro

Email : [raficandranaufal@gmail.com](mailto:raficandranaufal@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Kelurahan Jangli yang terletak di Kecamatan Tembalang, Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah merupakan salah satu kelurahan yang menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kota Semarang berupaya meluaskan pelayanan elektronik ke seluruh instansi pemerintahan melalui Peraturan Walikota yang telah diterbitkan. Salah satu bentuk dalam menerapkan sistem tersebut Kelurahan Jangli membuat *website* dalam rangka menyelaraskan sistem yang telah dibuat oleh Kota Semarang. Temuan di lapangan menunjukkan beberapa hasil yang berlandaskan elemen-elemen keberhasilan penerapan *E-Government* yakni *support*, *capacity*, dan *value*. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif Deskriptif, pada tahap pengumpulan data peneliti menggunakan observasi, dan wawancara. Selain itu data sekunder juga digunakan sebagai pendukung yang berasal dari jurnal, buku, dan artikel internet.

Kata Kunci : *E-Government*, Kelurahan Jangli, *Website*.

## **ABSTRACT**

*Jangli village which is located in Tembalang District, Semarang City, Central Java province is one of the villages that implement electronic-based government system (SPBE). Semarang City seeks to expand electronic services to all government agencies through the mayor's regulations that have been issued. One form of implementing the system is Jangli village to create a website in order to harmonize the system that has been made by the city of Semarang. Findings in the field showed some results based on the elements of successful implementation of E-Government, namely support, capacity, and value. This study uses descriptive qualitative methods, at the stage of data collection researchers use observation, and interviews. In addition, secondary data is also used as a support that comes from journals, books, and internet articles.*

*Keywords: E-Government, Jangli Village, Website.*

## PENDAHULUAN

Indonesia mulai memperkenalkan rencana pengembangan *Electronic Government (E-Government)* dengan cara menerbitkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government*. Melalui instruksi tersebut dinyatakan bahwasanya dalam upaya menerapkan *Electronic Government* berusaha untuk mulai menerapkan sistem yang berlandaskan elektronik dengan tujuan untuk terus memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang lebih efektif dan efisien. Selain itu disebutkan pula bahwasanya *e-government* diterapkan guna meningkatkan pemerintahan yang baik (*good governance*). (Ariyanto,2015).

Seiring berkembangnya teknologi dan informasi maka suatu negara dituntut untuk mampu mengikuti arus perkembangannya. Begitupula dengan Indonesia, melalui konsep *e-government* yang ada Indonesia terus berupaya menerapkan *e-government* ke seluruh instrumen pemerintahannya. Melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang salah satu tujuannya yakni memberikan instruksi melalui pemerintah pusat kepada pemerintah daerah termasuk gubernur serta

walikota/bupati untuk aktif dalam mengembangkan *e-government* di daerahnya masing-masing.

Kota Semarang telah mulai menerapkan E-Government sejak tahun 1993. Sejak tahun tersebut Kota Semarang telah memulai memperkenalkan program komputerisasi, program tersebut bertujuan untuk mulai memberdayakan masyarakat serta mulai melakukan peralihan teknologi serta infrastruktur yang ada di dalam institusi pemerintah pada waktu itu. Meneruskan Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 Tentang Pengembangan dan Penyadayagunaan Telematika di Indonesia, pada tahun yang sama Pemerintah Kota Semarang menciptakan website yakni [www.semarangkota.go.id](http://www.semarangkota.go.id).

Penyelenggaraan website pada kala itu menjadi cikal bakal Pemerintah Kota Semarang dalam menyelenggarakan pemerintahan melalui digitalisasi dan memberikan pelayanan elektronik kepada para masyarakat. Pada saat itu website dikelola serta yang mengurus tentang *e-government* dikerjakan oleh Bagian Pengolahan Data Elektronik (PDE) Setda Kota Semarang. Berikutnya, untuk bagian Pengolahan Data Elektronik dipegang oleh bagian dari organisasi Sekretrariat Daerah Kota Semarang yang berada didalam

Asisten Administrasi Informasi dan Kerjasama.

Mengacu pada penelitian terbaru yang telah dilaksanakan oleh Novi Prisma Yunita dan Rudi Dwi Aprianto (2018) yang melakukan evaluasi *website* untuk mengetahui kondisi terkini perkembangan *e-government* di Indonesia. Berdasarkan hasil *assessing website* yang telah dilakukan, diketahui sudah ada pemerintah daerah yang mencapai masing-masing tahapan sesuai Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003. Tahapan kedua (pematangan) adalah tahapan yang paling banyak dicapai yaitu sejumlah 341 *website* pemerintah daerah. Tahapan keempat (pemanfaatan) adalah tahapan dengan populasi paling sedikit yaitu hanya 4 *website* pemerintah daerah, keempat *website* pemerintah daerah yang mencapai tahapan keempat (pemanfaatan) antara lain Provinsi Jawa Tengah, Kabupaten Karanganyar, Kabupaten Gresik, dan Kota Surabaya. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Novi Prisma Yunita dan Rudi Dwi Aprianto (2018) dapat diketahui bahwa Kota Semarang belum termasuk pemerintah daerah yang mencapai tahapan keempat (pemanfaatan) dalam pelaksanaan *e-government*.

Kota Semarang memiliki salah satu motto yakni “*Be Smart City* (berdasarkan *E-Government, Semarang More*

*Accountable, Realistic and the Transparant City*)”. Kota Semarang menunjukkan keseriusan dalam menerapkan *E-Government* untuk mewujudkan prinsip-prinsip *Good Governance*. Kerseriusan yakni salah satunya dibuktikan melalui RPJMD Kota Semarang Tahun 2021-2026 dan RPJPD Kota Semarang tahun 2005-2025, yakni Penguatan *Good Governance* dalam mewujudkan pemerintahan yang semakin berkualitas.

Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan kebijakan yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 130 Tahun 2018 tentang Kegiatan Pembangunan Sarana dan Prasarana Kelurahan dan Pemberdayaan Masyarakat di Kelurahan, dijelaskan pada pasal 3 ayat 1 bahwa kegiatan pembangunan sarana dan prasarana kelurahan juga digunakan sebagai bentuk pelayanan sosial dasar yang memiliki dampak secara langsung terhadap peningkatan kualitas hidup masyarakat. Untuk mewujudkan kesejahteraan seluruh masyarakat diperlukan suatu program pemerintah dalam meningkatkan pembangunan dan mengoptimalkan pemberdayaan masyarakat.

Implementasi *E-Government* di Kota Semarang pada tingkatan kelurahan menjadi bentuk hubungan pemerintah dengan masyarakat secara langsung melalui kepanjangan tangan ke struktur pemerintah yang paling bawah. Kelurahan Jangli Kota Semarang merupakan sebuah lembaga instansi pemerintahan di kota Semarang pada tingkat kelurahan yang mempunyai tugas melayani masyarakat diwilayahnya. Terkait dengan pelayanan administrasi pemerintahan, sebagai instansi pemerintahan yang dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal maka segala upaya harus dilakukan karena selama ini pada kelurahan Jangli masih belum mempunyai sistem terintegrasi yang dapat menunjang peningkatan pelayanan tersebut.

Pada tahun 2016 Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang terbentuk dan memiliki tujuan khusus untuk melaksanakan segala urusan pemerintahan di bidang *e-government* yang sebelumnya dilaksanakan oleh Bagian PDE Setda Kota Semarang. Peraturan yang menjadi acuan dari pembentukan Diskominfo Kota Semarang adalah Peraturan Walikota Semarang No.76 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian

(Diskominfo). Upaya lebih jauh dari pemerintah Kota Semarang dalam meningkatkan *e-government* secara menyeluruh dalam hal ini yakni di tingkatan kecamatan dan kelurahan dengan menciptakan website [www.portalkecamatan.semarangkota.go.id](http://www.portalkecamatan.semarangkota.go.id).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tito Rizky pada tahun 2019 yang meneliti tentang penerapan *E-Government* Kota Semarang pada tingkat kelurahan dengan mengambil studi kasus Kelurahan Pleburan dan Kelurahan Cangkiran Kota Semarang. Dalam penelitian tersebut disampaikan bahwasanya *master plan* penerapan *E-Government* kelurahan mengacu pada RPJMD Kota Semarang Tahun 2016-2021 dan renstra masing-masing kecamatan. Dalam penelitian tersebut juga dibahas mengenai anggaran yang sudah diberikan melalui pemerintah kota kepada kelurahan sudah dirasa cukup serta staff-staff khusus bagian IT yang telah tersedia di kelurahan tersebut. Dalam penelitian tersebut juga disampaikan bahwasanya masyarakat sudah puas terhadap pelayanan elektronik yang diberikan oleh kelurahan tersebut serta adanya sosialisasi rutin terkait pelayanan berbasis elektronik yang dilakukan oleh kelurahan diatas

Kelurahan Jangli Kota Semarang juga memiliki *website* yakni

*jangli.semarangkota.go.id*. Dalam *website* tersebut peneliti merasa kurangnya pemanfaatan dari *website* itu sendiri dimana *website* yang telah dimiliki memiliki fitur-fitur yang masih terbilang sederhana dan belum terintegrasi untuk melakukan pelayanan secara daring.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang akan digunakan digunakan peneliti pada penelitian yang berjudul “Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik Melalui *Website* Kelurahan Jangli 2023” yaitu penelitian kualitatif yang berfungsi sebagai alat bantu penelitian dalam memberikan suatu penafsiran terhadap suatu permasalahan yang dihadapi oleh seorang peneliti. Menurut Hadari Nawawi dan Mimi Martini (1996:71), metode merupakan cara untuk mengungkapkan kebenaran yang objektif. (Andi Prastowo. 2011). Sementara menurut Sugiyono, metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. (Sugiyono.2009) Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkap situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasar teknik pengumpulan dan analisis data yang

relevan dan diperoleh dari situasi alamiah. (Djam’an Satori dan Aan Komariah. 2009).

### **Hasil dan Pembahasan**

Penerapan *e-government* berdasarkan hasil kajian dari *Harvard JFK School of Government* dimana dalam penyelenggaraannya diperlukan tiga elemen sukses yakni *support, capacity dan value*. Setelah melakukan wawancara diatas hasil di lapangan menunjukkan empat aspek dalam elemen *support* yang menjadi kunci sukses pengembangan *e-government* di Kelurahan Jangli ,yakni antara lain :

1. Kesepakatan bersama antara Pemerintah Kota Semarang dengan Kelurahan Jangli untuk menerapkan *e-government*. Konsep yang dibangun oleh Pemerintah Kota Semarang melalui peraturan untuk dijadikan sebagai pedoman dalam menerapkan *e-government* telah dipahami oleh informan. Lewat peraturan itu pula informan meyakini bahwasanya penerapan *e-government* akan memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien terutama dalam mempromosikan kegiatan yang telah dilakukan oleh Kelurahan Jangli kepada masyarakat.
2. Dialokasikanya berbagai sumber daya (manusia, anggaran, tenaga, waktu dan informasi) dari Pemerintah Kota Semarang kepada Kelurahan Jangli. Keseriusan dari

Pemerintah Kota Semarang dalam upaya menyelaraskan sistem pemerintahan berbasis elektronik ke seluruh kelurahan yang ada di Kota Semarang dan secara khusus kepada Kelurahan Jangli yakni perihal SDM yang diberikan pelatihan khusus dengan cara bekerjasama dengan dinas komunikasi dan informasi untuk melatih SDM tentang IT.

3. Diberikanya berbagai infrastruktur dan suprastruktur pendukung oleh Pemerintah Kota Semarang agar Kelurahan Jangli memiliki lingkungan yang kondusif dalam menerapkan *e-government*. Melalui Peraturan Walikota Semarang yang telah diterbitkan dimana disebutkan yakni manajemen aset guna menunjang keberjalanan penerapan *e-government* dimana Kelurahan Jangli diwajibkan untuk menginventaris segala kebutuhan yang berkaitan dengan infrastruktur serta suprastruktur. Berikutnya segala kebutuhan yang telah diinventaris akan dianggarkan melalui kecamatan lalu diturunkan ke kelurahan.
4. Kota Semarang memberikan sosialisasi tentang konsep *e-government* secara merata, konsisten dan menyeluruh.

Hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwasanya informan menyatakan sosialisasi telah diberikan oleh Pemerintah Kota Semarang kepada kelurahan terkait dengan sistem pemerintahan berbasis

elektronik. Kesungguhan dari Pemerintah Kota Semarang untuk mulai mengubah sistem layanannya menjadi berbasis elektronik diperuntukan tentunya kepada masyarakat agar lebih mudah dalam menggunakan layanan yang disediakan oleh Pemerintah Kota Semarang hingga ke struktur pemerintahan yang paling bawah.

Hasil temuan dilapangan berikutnya yakni berkaitan dengan elemen *capacity*, dimana kesiapan dari Kelurahan Jangli memberikan tiga aspek yang menjadi kunci sukses dalam penerapan *e-government* di Kelurahan Jangli yakni sebagai berikut :

1. Ketersediaan sumber daya Kelurahan Jangli yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*. Sistem pelayanan berbasis elektronik yang diterapkan oleh Kelurahan Jangli terintegrasi dengan sistem yang telah diciptakan oleh Pemerintah Kota Semarang. Hal tersebut bertujuan untuk memudahkan penyelarasan dan pengawasan terkait penyelenggaraan sistem pelayanan berbasis elektronik agar tetap terarah dengan tujuan yang telah dibuat oleh Pemerintah Kota Semarang. Secara khusus aspek ini berkaitan dengan kemajuan penerapan sistem pelayanan berbasis elektronik melalui Pemerintah Kota Semarang ke seluruh struktur pemerintahan di Kota Semarang yang

menerapkan sistem pelayanan berbasis elektronik.

2. Ketersediaan infrastruktur dari Kelurahan Jangli yang memadai. Hasil temuan lapangan melalui wawancara sebagaimana disampaikan oleh informan menunjukkan yakni infrastruktur yang berguna untuk menunjang keberjalanan *e-government* yakni terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak. Menurut keterangan informan ketersediaan perangkat keras dan perangkat lunak sudah memadai dimana dalam pengelolaan *website* infrastruktur yang ada mampu untuk menunjang keberjalanan penerapan *e-government* di Kelurahan Jangli.
3. Ketersediaan sumber daya manusia yang dimiliki oleh Kelurahan Jangli memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan dalam menerapkan *e-government*. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan telah ditemukan bahwasanya sumber daya manusia yang dimiliki oleh Kelurahan Jangli diyakini oleh informan sudah mumpuni sebagaimana telah dilatih pula oleh Pemerintah Kota Semarang melalui Kominfo Kota Semarang. Disampaikan pula oleh informan bahwasanya pelatihan tersebut juga dilakukan secara berkala dan Kominfo pun terbuka apabila ada hal-hal yang ingin ditanyakan berkaitan dengan sistem

pelayanan berbasis elektronik yang telah diterapkan.

Elemen terakhir yakni adalah *value*, berdasarkan hasil temuan dilapangan sebagaimana telah disampaikan oleh informan melalui wawancara yakni dengan adanya *website* bagi Kelurahan Jangli memberikan manfaat yakni memudahkan pelayanan kepada masyarakat, memudahkan Kelurahan Jangli untuk mempromosikan kegiatan mereka kepada masyarakat sekitar. Berikutnya yakni hasil wawancara dari sisi masyarakat sebagai informan menyatakan bahwasanya belum begitu mengerti tentang konsep *e-government*. Lalu, disampaikan pula yakni adanya sosialisasi tentang *website* yang disediakan oleh Kelurahan Jangli. Hasil wawancara dengan informan dari masyarakat menunjukkan bahwasanya perlu adanya inovasi dalam fitur pelayanan yang ada didalam *website* dikemas dengan harapan kedepanya kepada Kelurahan Jangli. Pihak-pihak diatas yang merasakan kebermanfaatan saling diuntungkan dengan

adanya implementasi dari penerapan konsep *e-government*.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil penelitian yang telah dijabarkan pada bab-bab sebelumnya, Kelurahan Jangli dalam menerapkan *E-Government* dalam pelayanan publik melalui *website* telah berjalan sesuai dengan landasan yang telah dibuat oleh Pemerintah Kota Semarang melalui Peraturan Walikota Semarang Nomor 27 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang. Dukungan dari Pemerintah Kota Semarang yang berkaitan untuk menunjang keberjalanan Kelurahan Jangli dalam menerapkan pelayanan publik melalui *E-Government* telah dipenuhi mulai dari infrastruktur, anggaran, manajemen sumber daya manusia serta kerja sama dengan dinas yang berkaitan. Kebermanfaatan baik dari sisi kelurahan ataupun sisi masyarakat dirasa baik walaupun fitur-fitur didalam *website* yang

beberapa masih harus diberikan didalam *website* tersebut.

### **Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dijalankan, maka terdapat beberapa saran yang ingin saya sampaikan. Harapannya dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi untuk keberlangsungan dalam menerapkan *E-Government* di Kelurahan Jangli. Adapun saran tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Inovasi fitur didalam *website* yang telah dibuat seperti pelayanan yang bisa langsung dilakukan didalam *website* seperti contoh membuat KK langsung melalui *website* atau yang lainnya agar lebih memudahkan masyarakat. Inovasi-inovasi lainnya yang dapat diberikan didalam *website* ini nantinya juga untuk memudahkan kelurahan dalam memberikan layanan kepada masyarakat.
2. Sosialisasi yang lebih masif perlu dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang dan Kelurahan Jangli tentang pelaksanaan sistem pelayanan berbasis elektronik



kepada masyarakat. Tentunya agar masyarakat lebih paham dan mengerti tentang pentingnya pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik serta untuk memaksimalkan penerapan *E-Government* di lingkungan pemerintahan Kota Semarang.

3. Untuk masyarakat agar ikut andil dan aktif dalam keberjalanan penerapan pelayanan berbasis elektronik. Baik Pemerintah Kota Semarang dan Kelurahan Jangli tentunya membutuhkan masukan dan saran dalam menerapkan *E-Government*.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU DAN JURNAL

- Arifin Perdana dan Eka Putra. 2016. *Model E-Government Pada Wilayah Administrasi Pemerintahan Tingkat Kelurahan*. Jurnal Komputer Terapan. Vol.2. No. 1.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Djam'an Satori dan Aan Komariah. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Effendy Zulfiyyan dan Wibowo Ari. 2018. *Evaluasi Pelaksanaan E-Government di Kota Semarang*. Universitas Diponegoro.
- 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. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Pramono Eko Suwito. 2021. *Kajian Kesiapan Kecamatan Dalam Penerapan E-Government Kota Semarang*. Jurnal Riptek. Vol. I 5. No.2.
- Prastowo, Andi. 2011. *Memahami Metode-metode Penelitian: Suatu Tinjauan Teoritis dan Praksis*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Ramdani Mustika Endah. 2018. *Analisis Efektivitas Pelaksanaan E-Government di Tingkat Kelurahan*. Jurnal SAWALA. Vol.6. No.1.
- Somantri dan Indra. 2017. *Implementasi E-Government Pada Kelurahan Pesurungan Lor Kota Tegal Berbasis Service Oriented Architecture*. Jurnal Informatika : Jurnal Pengembangan IT (JPIT). Vol. 2. No. 1.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis (2<sup>nd</sup> ed.)*. Jakarta: Rajawali pers.

### PERATURAN DAN PERUNDANGAN

- Instruksi Presiden Nomor 3 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 27 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang
- 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.

***WEBSITE RESMI***

*Website Kelurahan Jangli Kota Semarang*

*Website Kota Semarang*