

# ***E-GOVERNMENT DAN AKUNTABILITAS SOSIAL***

## **Studi Kasus Website “Laporgub!”**

Audrey Loemongga Shaloom Siahaan  
**Departemen Politik dan Pemerintahan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**  
Jl. Dr. Antonius Suroyo, Kampus Universitas Diponegoro, Tembalang, Semarang  
Kode Pos 50275, Telepon/Faksimile (024)7465407  
Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

### **ABSTRACT**

LaporGub! is a digital platform that functions as a public complaint channel, designed to provide access to the public in reporting various problems related to public services directly to the local government. This platform is present as part of the e-government initiative to increase public involvement in government and public services. This study aims to analyze in depth how the quality of e-government services provided through the LaporGub! website can affect public involvement in monitoring and evaluating services provided by the government. The quality of service in question includes several aspects, namely efficiency, transparency, and responsibility for services received by the public.

Using quantitative descriptive methods, the results of the study show that openness of access to information through the LaporGub! Platform plays a very important role in increasing social accountability. The faster and more responsive the government is in responding to reports given, the higher the public's trust in the success of e-government in creating good governance. The use of digital technology to bridge interactions between the government and the public as done through LaporGub! Is expected to be a model for similar development platforms in other regions. In other words, LaporGub! Not only functions as a reporting tool, but also as a data source that can provide valuable insights for more responsive decision-making that is oriented towards community needs.

This shows that when local governments are able to provide efficient, transparent, and responsive services, community participation will also increase, and public trust in the government will be stronger. These findings are expected to be a reference for local governments in improving and developing more effective e-government platforms for supporting the creation of accountable and participatory governance.

**Keywords: E-Government, Social Accountability, LaporGub!**

### **PENDAHULUAN**

Menjalani era integrasi global saat ini, Teknologi Informasi serta Komunikasi (TIK) menjadi tersemat dalam aktivitas sehari-hari serta tidak tergantikan eksistensinya. Perkembangan TIK ditandai oleh kemajuan teknologi yang cepat seperti internet, kecerdasan buatan, serta telepon seluler yang secara signifikan memberi dampak manusia bekerja, berkomunikasi, serta hidup.

Internet singkatan dari *interconnected networking*, ialah jaringan global yang menghubungkan berbagai komputer dengan

sistem operasi serta aplikasi berbeda melalui telekomunikasi seperti telepon dan satelit menggunakan protokol standar.

Pada tahun 2003, *Asian Development Bank* maupun Bank Pembangunan Asia (ADB) melahirkan tiga pendorong strategis TIK menjadi acuan pengoperasian ADB, yakni:

1. Menciptakan lingkungan yang memungkinkan melalui perbaikan ketentuan serta penyediaan infrastruktur yang relevan,
2. Membangun sumber daya manusia yang cakap literasi TIK serta pemakaian TIK,

3. Mengembangkan aplikasi TIK serta konten informasi melalui aktivitas serta proyek yang didukung oleh ADB.

Sejalan dengan arah strategis ini, ADB telah membiayai proyek infrastruktur untuk menambah layanan publik yang efektif, inklusif serta efisiensi administrasi pemerintah. Persoalan berikut selaras juga dengan perkembangan teknologi informasi serta komunikasi mampu diterapkan pada pelayanan fasilitas kemasyarakatan yang dapat membantu dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat pada bagian sosial kemasyarakatan, perekonomian, politik, hingga ketentuan pemerintah (Hartiningsih, 2010), termasuk dalam tata kelola pemerintahan. *E-government* maupun pemerintahan elektronik, muncul menjadi paradigma baru dalam administrasi publik yang memanfaatkan TIK untuk menambah efisiensi, transparansi, serta kualitas layanan pemerintah pada masyarakat.

Evolusi *e-government* secara global sudah mengalami beberapa tahap perkembangan. Layne serta Lee (2001) mengidentifikasi empat tahap evolusi *e-government*, ialah: (1) katalogisasi, (2) transaksi, (3) integrasi vertikal, serta (4) integrasi horizontal. Pada tahap awal, *e-government* berfokus pada penyediaan informasi dasar secara *online*. Seiring waktu, layanan menjadi lebih interaktif serta terintegrasi, memungkinkan transaksi *online* serta pertukaran data antar lembaga pemerintah.

Di Indonesia, perkembangan *e-government* dimulai secara resmi dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 perihal Kebijakan serta Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Sejak saat itu, berbagai inisiatif *e-government* sudah diluncurkan di tingkat nasional serta daerah. Dilansir dari laporan PBB perihal *E-government Development Index* (EGDI) tahun 2020, Indonesia berada di peringkat 88 dari 193 negara, memperlihatkan adanya kemajuan tetapi masih memerlukan usaha pengembangan lebih lanjut.

*E-government* mempunyai peran penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dwiyanto (2011) menegaskan jika pemanfaatan TIK dalam birokrasi pemerintahan mampu menyederhanakan interaksi antara pemerintah serta warga negara, serta memperkecil peluang terjadinya penyimpangan dalam pelayanan publik. Transparansi serta akuntabilitas menjadi pilar utama dari *good governance*, bisa ditingkatkan melalui implementasi *e-government* yang efektif.

Salah satu aspek penting dari *e-government* ialah penyediaan *platform* untuk partisipasi publik serta pengaduan masyarakat. Di berbagai negara, inisiatif serupa sudah memperlihatkan keberhasilan dalam menambah keterlibatan warga serta efisiensi pelayanan publik. Sebagai contoh, *platform FixMyStreet* di Inggris sudah memungkinkan warga untuk memberitahu masalah infrastruktur lokal secara langsung pada pemerintah setempat, memperoleh penanganan yang lebih cepat serta efisien. Upaya digitalisasi layanan publik terus berkembang di Indonesia. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara serta Reformasi Birokrasi (PANRB) memberitahu jika hingga tahun 2021, ditemukan lebih dari 27.000 aplikasi *e-government* yang dipakai di berbagai instansi pemerintah, salah satunya ialah *platform* LaporGub! yang dimiliki oleh pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Di bawah kepemimpinan Gubernur Ganjar Pranowo, Pemerintah Jawa Tengah memanfaatkan jumlah pengguna internet di Provinsi Jawa Tengah untuk menambah kinerja pemerintah dengan mengupayakan pengadaan pengaduan masyarakat melalui sebuah layanan aspirasi serta pengaduan secara *online* bernama “LaporGub!”.

LaporGub! ialah sebuah kanal aduan yang dibuat dengan maksud untuk menampung keluhan maupun pengaduan masyarakat pada sektor pelayanan publik serta kinerja pemerintah daerah maupun pemerintah Provinsi Jawa Tengah. LaporGub! hadir pertama kali di tengah-tengah masyarakat Jawa Tengah sejak

tahun 2014. Kanal aduan LapoGub! bisa diakses di berbagai media mulai dari *website*, *whatsapp*, aplikasi *mobile*, *instagram*, SMS LapoGub!, *twitter*, *facebook*, *YouTube*, *hotline*, aduan langsung, Lapo Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N), serta Sistem Layanan Terpadu (SIPANDU). Jenis pengaduan masyarakat dalam LapoGub! ini meliputi berbagai sektor seperti pendidikan, infrastruktur, kepegawaian, kesehatan, serta lain-lain. Sejalan dengan persoalan berikut, hadirnya LapoGub! menjadi tindak lanjut penerapan *e-government* di Indonesia sesuai Instruksi Presiden RI No 3 Tahun 2003 perihal ketentuan serta rancangan nasional pengembangan *e-government*.

Mekanisme pelaporan masyarakat di Kota Semarang melalui LapoGub! memperlihatkan transformasi signifikan dalam tata kelola pemerintahan berbasis *digital*. Berdasarkan penelitian Putri serta Warsono (2019), tahapan pelaporan dilaksanakan melalui beberapa tahapan sistematis: (1) registrasi serta verifikasi identitas pelapor, (2) pengisian formulir pengaduan dengan kategori spesifik, (3) pemrosesan laporan oleh admin sistem, (4) penerusan pada OPD terkait, serta (5) tindak lanjut serta penutupan laporan. Sistem ini sudah memperoleh peningkatan efisiensi penanganan keluhan publik, dengan rata-rata waktu respons 3-5 hari kerja, dibandingkan dengan sistem manual yang memerlukan 2-3 minggu (Hendarto, 2021).

Pengaruh implementasi LapoGub! di Kota Semarang sudah memperlihatkan hasil yang beragam. Studi longitudinal oleh Widodo et al. (2022) mengidentifikasi jika 65% laporan infrastruktur perkotaan mendapat penanganan konkret dalam waktu kurang dari dua minggu, memperlihatkan peningkatan responsivitas pemerintah. Namun, Pradana (2023) menggarisbawahi jika masih ditemukan kesenjangan dalam persoalan tindak lanjut, dimana 30% laporan yang masuk hanya memperoleh respons administratif tanpa penyelesaian substantif.

*E-government* menjadi bentuk transformasi *digital* dalam pemerintahan yang bermaksud untuk menambah efisiensi, transparansi, serta akses layanan publik secara *online*, penting untuk mengerti jika keberhasilan implementasi *e-government* tak hanya ditentukan oleh teknologi semata, tetapi di sinilah peran *social accountability* maupun akuntabilitas sosial menjadi krusial. Wong serta Ibrahim (2020) berargumen jika *e-government* seharusnya tak hanya dipandang menjadi alat modernisasi administrasi, tetapi juga menjadi katalis transformasi hubungan pemerintah-masyarakat. Pandangan ini bertentangan dengan perspektif instrumental yang dikemukakan oleh Martinez (2021), yang menekankan *e-government* menjadi sarana efisiensi administratif semata. Perdebatan ini menjadi semakin relevan dalam konteks LapoGub!, dimana *platform* ini berada di persimpangan antara fungsi administratif serta transformatif.

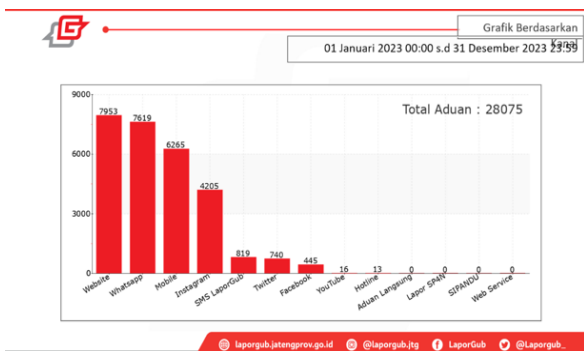
Teori *social accountability* bisa dikatakan juga menjadi konsep yang mengacu pada mekanisme dimana organisasi terutama lembaga publik mampu bertanggung jawab pada masyarakat atas tindakan serta ketentuan mereka. Persoalan berikut diharapkan bisa menjadi sebuah pendekatan yang memungkinkan warga negara untuk menuntut pertanggungjawaban, memastikan transparansi, efisiensi, serta integritas dalam pelayanan publik. Teori ini berkembang untuk mengatasi kelemahan dari *formal accountability* (akuntabilitas formal) yang biasanya hanya melibatkan tahapan birokrasi internal maupun hubungan vertikal antara pemerintah serta lembaga pengawas tanpa melibatkan partisipasi aktif masyarakat.

*Social accountability* yang menekankan pada keterlibatan aktif masyarakat dalam mengawasi serta menilai kinerja pemerintah menjadi pelengkap penting untuk keberjalanan *e-government*. Dengan keterbukaan akses informasi melalui *platform digital*, warga negara kini mempunyai kesempatan yang lebih besar untuk menuntut akuntabilitas guna memastikan

jika pelayanan publik yang disediakan benar-benar sesuai dengan kebutuhan mereka. Di Indonesia, konsep *social accountability* sudah diterapkan melalui beberapa inisiatif, seperti *platform* pengaduan publik LaporGub! yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan serta aspirasi pada pemerintah. *Website* ini dirancang untuk memfasilitasi masyarakat dalam memberitahu permasalahan yang terjadi di tengah masyarakat agar bisa langsung melaporkannya (Sinaga & Waluyo: 2016). LapoGub! yang menjadi fokus objek penelitian serta penelitian berikut memfokuskan pada pemakaian kanal *website* di tahun 2023, yang umumnya dirancang dengan susunan data lebih sistematis dibandingkan media sosial, sehingga memungkinkan pengelolaan informasi yang lebih terorganisir serta responsif pada pengaduan masyarakat. Persoalan berikut penting untuk peneliti karena seringkali memerlukan data yang akurat serta sah untuk dianalisis.

Pemakaian *website* untuk layanan publik lebih ditentukan sebab mereka menjamin privasi serta keamanan data yang lebih baik dibandingkan *platform* sosial media yang sering kali menjadi sasaran pelanggaran data. Persoalan berikut dibuktikan langsung berdasarkan grafik kanal pelaporan LapoGub! pada Gambar 1.1 berikut jika melalui kanal *website* menduduki posisi teratas menjadi kanal pelaporan terkhusus pada tahun 2023.

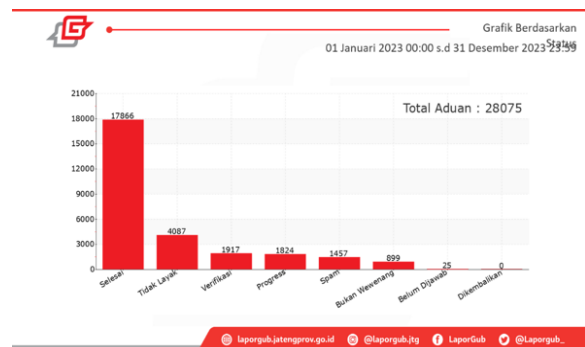
**Gambar 1.1**  
**Grafik Berdasarkan Kanal LapoGub!**  
**Di Tahun 2023**



Sumber: Diskominfo Provinsi Jawa Tengah

Sejalan dengan besarnya jumlah laporan yang diterima oleh LapoGub!, laporan dibagi menjadi 8 status aduan diantaranya selesai, tak layak, verifikasi, progres, spam, bukan kuasa, belum dijawab, serta dikembalikan. Dikarenakan penelitian berikut berfokus pada tahun 2023, berikut grafik berdasarkan status aduan LapoGub! di tahun 2023.

**Gambar 1.2**  
**Grafik Status Laporan LapoGub!**  
**Tahun 2023**



Sumber: Diskominfo Provinsi Jawa Tengah.

Dilansir dari hasil pra-observasi pada data yang ada, peneliti menemukan beberapa indikasi masalah yang berkaitan dengan kanal pengaduan LapoGub! ialah mayoritas permasalahan yang ada ditanggapi dengan meneruskan laporan tersebut lalu diteruskan ke bagian terkait maupun berwenang, tidak adanya *follow up* terkait penanganan masalah secara konkrit, serta masyarakat tidak bisa menyampaikan penilaian pada hasil kerja penanganan masalah.

Dari perspektif *social accountability*, implementasi LapoGub! di Kota Semarang memperlihatkan fenomena yang oleh Yamamoto serta Chen (2023) disebut menjadi "*digital citizenship paradox*" dimana peningkatan akses serta partisipasi tak selalu berbanding lurus dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Data dari Diskominfo Kota Semarang (2023) memperlihatkan jika meskipun volume pelaporan meningkat 40% dibanding tahun sebelumnya, tingkat penyelesaian masalah hanya meningkat 15%.

Penelitian perihal *e-government* serta

akuntabilitas sosial dengan studi kasus melalui *website* LaporGub! menjadi sangat relevan serta mendesak. Penelitian berikut tak hanya menyampaikan pemahaman mendalam perihal kinerja *platform* tersebut, tetapi juga bisa menjadi basis untuk perbaikan serta pengembangan layanan *e-government* di masa depan. Penelitian perihal *e-government* serta akuntabilitas sosial dengan studi kasus melalui *website* LaporGub! mempunyai potensi yang signifikan untuk berkontribusi pada peningkatan layanan publik, penguatan partisipasi masyarakat, serta pengembangan tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

Penelitian ini akan menggunakan teori *E-Government* yang merupakan hasil perkembangan pemanfaatan teknologi yang menciptakan sebuah mekanisme birokrasi pemerintahan yang baru guna menambah pelayanan pemerintah. Tjahjanto dalam Salam (2004:254) menyebutkan manfaat terpenting dari implementasi *e-government* yakni terwujudnya pemerintahan yang lebih bertanggung jawab (*accountable*) untuk warganya. *E-government* dilansir dari Gil Garcia (2012) dalam bukunya yang berjudul *Enacting Electronic Government Success: An Integrative Study of Government-wide Websites, Organizational Capabilities, and Institutions* mendefinisikan jika *e-government* memakai pendekatan *stakeholder-oriented approach* di mana pemerintah berperan menjadi entitas yang berhubungan dengan entitas lainnya. Hubungan tersebut antara lain; *Government to Citizen* (G2C), *Government to Business* (G2B), *Government to Employee* (G2E), *Government to Government* (G2G).

Penelitian berikut mengkaji keterkaitan *e-government* serta akuntabilitas sosial melalui pemakaian *website* LaporGub!. Konsep *e-government* yang dipakai dalam penelitian berikut mengacu pada definisi Forman (2005) yang menyatakan jika *e-government* ialah pemakaian teknologi *digital* untuk *mentransformasikan* kegiatan pemerintahan dengan maksud menambah efektivitas, efisiensi,

serta penyampaian layanan. Dilansir dari teori tersebut, penelitian berikut mengasumsikan jika kualitas *e-government* yang meliputi aspek-aspek seperti kemudahan akses, kemudahan pemakaian, keamanan, serta konten informasi yang relevan, mempunyai dampak pada efektivitas pemakaian *website* LaporGub!.

Selanjutnya, peneliti menggunakan teori *Social Accountability* atau akuntabilitas sosial yang dimana Dilansir dari Fox (2015), *social accountability* bisa dilihat menjadi "perluasan tanggung jawab" yang mencakup pengawasan oleh masyarakat pada lembaga pemerintah untuk memastikan kinerja yang sesuai dengan kebutuhan serta harapan publik. Konsep ini bermaksud untuk memperkuat tata kelola pemerintahan melalui pelibatan warga dalam tahapan pengambilan keputusan serta pelaksanaan ketentuan. Terdiri dari beberapa elemen penting yang menjadi komponen utama dari *social accountability* antara lain, transparansi, partisipasi masyarakat, pemantauan serta evaluasi, dan Tindakan balasan (*redress*).

## METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Dalam penelitian, peneliti akan mengamati keberjalanan *e-government* serta akuntabilitas sosial pada pelaporan masyarakat melalui *website* LaporGub!. Penelitian berikut bermaksud untuk mengerti seberapa baik kualitas layanan *e-government* yang disediakan oleh Pemerintah Jawa Tengah melalui LaporGub! memberi dampak efektivitas penggunaannya oleh masyarakat.

Adapun populasi dalam konteks penelitian berikut, populasi mencakup semua individu yang sudah memakai *website* LaporGub! yang berlokasi di Kota Semarang selama periode tahun 2023. Pemilihan sampel dilaksanakan dengan metode *purposive sampling*, ialah teknik pengambilan sampel di mana peneliti menentukan sampel berdasarkan ketentuan tertentu yang dianggap relevan dengan maksud

penelitian. Dalam konteks penelitian berikut, sampel ditentukan berdasarkan keterlibatan aktif mereka dalam pemakaian *website* "LaporGub!", sehingga data yang diperoleh bisa menyampaikan ilustrasi yang akurat perihal efektivitas pemakaian *website* tersebut. Jumlah sampel yang diperlukan untuk penelitian berikut berjumlah 100 masyarakat domisili Semarang yang pernah memakai *website* LaporGub! minimal satu kali yang dipakai untuk mengamati keberjalanan *e-government* serta akuntabilitas sosial pada pelaporan masyarakat melalui *website* Lapor Gub! Dan berusia minimal 17 tahun. Dalam pengambilan sampel di penelitian ini memakai dua teknik sampling, yaitu sampel bertujuan serta sampel insidental. Dalam penelitian ini, peneliti memakai instrumen dengan skala likert. Skala likert berfungsi untuk mengukur persepsi, pendapat maupun sikap seseorang pada sebuah fenomena sosial. Kuesioner penelitian berikut terdiri dari 24 pertanyaan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah kuesioner disebarkan dan diisi oleh responden sesuai target, hasil dari kuesioner ini di uji melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas menggunakan *pearson correlation* yang dihitung menggunakan SPSS. Suatu item dianggap valid jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel.  $r$  tabel (nilai jumlah responden)  $100 = 0,1946$ .

Dalam penelitian berikut nilai yang ditentukan melalui  $N = 100$  dalam level 0.05 sehingga dihasilkan uji validitas yang diolah melalui *software* SPSS seperti dibawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas E-Government**

No.	Item Pertanyaan	R tabel	R hitung	Keterangan
1.	Item 1	0,1946	0,661	Valid
2.	Item 2	0,1946	0,675	Valid
3.	Item 3	0,1946	0,597	Valid
4.	Item 4	0,1946	0,698	Valid
5.	Item 5	0,1946	0,716	Valid
6.	Item 6	0,1946	0,621	Valid

No.	Item Pertanyaan	R tabel	R hitung	Keterangan
7.	Item 7	0,1946	0,669	Valid
8.	Item 8	0,1946	0,677	Valid
9.	Item 9	0,1946	0,633	Valid
10.	Item 10	0,1946	0,550	Valid
11.	Item 11	0,1946	0,594	Valid
12.	Item 12	0,1946	0,635	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah.

**Tabel 1.2**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Social  
Accountability**

No.	Item Pertanyaan	R tabel	R hitung	Keterangan
1.	Item 1	0,1946	0,471	Valid
2.	Item 2	0,1946	0,551	Valid
3.	Item 3	0,1946	0,530	Valid
4.	Item 4	0,1946	0,539	Valid
5.	Item 5	0,1946	0,600	Valid
6.	Item 6	0,1946	0,688	Valid
7.	Item 7	0,1946	0,627	Valid
8.	Item 8	0,1946	0,575	Valid
9.	Item 9	0,1946	0,600	Valid
10.	Item 10	0,1946	0,573	Valid
11.	Item 11	0,1946	0,637	Valid
12.	Item 12	0,1946	0,730	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah.

Dilansir dari analisis data dalam tabel di atas, hasil uji validitas memperlihatkan jika nilai  $r$  hitung untuk setiap item melebihi nilai  $r$  tabel yang ditetapkan, ialah 0,1946. Persoalan berikut memperlihatkan jika seluruh item dalam kuesioner mempunyai korelasi yang signifikan dengan skor total, yang berarti jika masing-masing item mampu mengukur aspek yang diinginkan secara akurat. Sehingga bisa ditarik simpulan jika seluruh item pertanyaan pada kuesioner ini memenuhi ketentuan validitas serta dinyatakan valid untuk dipakai dalam penelitian lebih lanjut.

Dalam menguji reliabilitas pada penelitian berikut memakai metode *Cronbach's Alpha*. Suatu variabel bisa dikatakan valid apabila Nilai Cronbach alpha  $>$  nilai batas (0,70).. Untuk variabel kualitas *e-government*, berdasarkan *output* pada *software* SPSS tabel *reliability statistics*, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* = 0,893.

**Tabel 1.3**  
**Uji Reliabilitas Variabel X**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	12

Sumber: Data Primer yang diolah.

**Tabel 1.4**  
**Uji Reliabilitas Variabel Y**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	12

Sumber: Data Primer yang diolah.

Berikut hasil pengujian reliabilitas memakai metode *Cronbach's Alpha* dengan *software* SPSS:

**Tabel 1.5**  
**Hasil Uji Reliabilitas**  
**Variabel Kualitas E-Government**

Jumlah item	Koefisien Reliabilitas	Cronbach's Alpha	Ket
12	0,60	0,893	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah.

**Tabel 1.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas**  
**Variabel Social Accountability**

Jumlah item	Koefisien Reliabilitas	Cronbach's Alpha	Ket
12	0,60	0,886	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah.

Dilansir dari analisis data yang tercantum dalam tabel, ditemukan hasil uji reliabilitas memakai metode *Cronbach's Alpha* 0,893 pada variabel kualitas *e-government* (x) serta 0,886 untuk variabel efektivitas pemakaian *website* (y). Hasil ini melebihi koefisien reliabilitas yakni 0,70 sehingga bisa disimpulkan jika instrumen yang dipakai di penelitian berikut dinyatakan bisa dipercaya maupun *reliable*.

Uji regresi linear sederhana (Uji Hipotesa) ialah metode statistik yang dipakai untuk mengamati hubungan antara dua variabel: satu variabel independen (X) serta satu variabel dependen (Y). Dalam penelitian berikut membandingkan nilai signifikansi dengan nilai

probabilitas (0,05).

> 0,05 = x tak berdampak y

< 0,05 = x berdampak y

**Tabel 1.7**  
**Model Summary**

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.910 <sup>a</sup>	.829	2.656

a. Predictors: (Constant), X

Sumber: Data Primer yang diolah

**Tabel 1.8**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3345.112	1	3345.112	474.053	.000 <sup>b</sup>
Residual	691.528	98	7.056		
Total	4036.640	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

Sumber: Data Primer yang diolah

**Tabel 1.9**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	B	Coefficients <sup>a</sup>		t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
1 (constant)	7.829	1.930		4.057	.000
X	.861	.040	.910	21.773	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer yang diolah

Dilansir dari hasil analisis, besarnya dampak variabel X pada variabel Y ialah sebesar 0,910. Selain itu, dari output analisis regresi yang diperoleh, diketahui jika nilai koefisien determinasi (R Square) ialah sebesar 0,829. Persoalan berikut memperlihatkan jika sebesar 82,9% variasi dalam variabel Y bisa dipaparkan oleh variabel X menjadi variabel bebas dalam penelitian berikut, sementara sisanya dipengaruhi oleh sebab-sebab lain yang tak termasuk dalam model. Selanjutnya, bisa dilihat jika nilai F hitung yang dihasilkan dari pengujian regresi ialah sebesar 474,053 dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Ini memperlihatkan jika model regresi yang dipakai dalam penelitian berikut bisa diandalkan untuk

memprediksi dampak variabel X pada variabel Y secara signifikan.

### Kategorisasi Data

Penetapan kategorisasi tingkat berdasarkan lima jenjang dilansir dari Azwar (2012) ialah seperti dibawah ini:

$X > (\text{Mean} + 1,5 \text{ SD})$  : Kategori Sangat Tinggi  
 $(\text{Mean} + 0,5 \text{ SD}) < X \leq (\text{Mean} + 1,5 \text{ SD})$  :

Kategori Tinggi

$(\text{Mean} - 0,5 \text{ SD}) < X \leq (\text{Mean} + 0,5 \text{ SD})$  :

Kategori Sedang

$(\text{Mean} - 1,5 \text{ SD}) < X \leq (\text{Mean} - 0,5 \text{ SD})$  :

Kategori Rendah

$X \leq (\text{Mean} - 1,5 \text{ SD})$  : Kategori Sangat Rendah

$\text{Mean} = (\text{Xmaks} + \text{Xmin}) / 2$

$\text{SD} = \text{Range} / 6$

$\text{Range} = \text{Xmaks} - \text{Xmin}$

Berikut perhitungan pengkategorian nilai tingkat kualitas *e-government* melalui kuesioner 12 pertanyaan pada 100 responden:

#### 1. Perhitungan

Penskoran = 1-5

Jumlah butir = 12

Nilai tertinggi = 60

Nilai terendah = 29

Mean = 48,34

#### 2. Kriteria pengkategorian

Kuesioner yang dipakai terdiri dari 12 pertanyaan yang valid. Skor yang diberi untuk setiap pertanyaan ialah 1-5 serta bisa memperoleh skor tertinggi 58,4695 serta terendah 38,2105

**Tabel 1.10**

### Pengkategorisasian dengan Indikator Kualitas *E-Government*

No	Skor	Frekuensi	%	Kategori
1.	$X < 38,2105$	14	14,0	Sangat Rendah
2.	$38,2105 < X < 44,9635$	10	10,0	Rendah
3.	$44,9635 < X < 51,7165$	30	30,0	Sedang
4.	$51,7165 < X < 58,4695$	44	44,0	Tinggi
5.	$X > 58,4695$	2	2,0	Sangat Tinggi
Total		100	100	

Sumber: Data Primer yang diolah

Indikator selanjutnya terletak pada akuntabilitas sosial dinilai memakai 12 pertanyaan valid yang di mana tiap-tiap pertanyaan memperoleh skor tertinggi sebesar 5 serta terendah sebesar 1. Hasil perhitungan guna menilai indikator akan memakai kembali:

Penskoran = 1-5

Jumlah Butir = 12

Nilai Tertinggi = 60

Nilai Terendah = 23

Mean = 49,44

**Tabel 1.10**

### Pengkategorisasian dengan Indikator *Social Accountability*

No	Skor	Frekuensi	%	Kategori
1.	$X < 42,024$	16	16,0	Sangat Rendah
2.	$42,024 < X < 46,2475$	10	10,0	Rendah
3.	$46,2475 < X < 52,6325$	34	34,0	Sedang
4.	$52,6325 < X < 56,856$	36	36,0	Tinggi
5.	$X > 56,856$	4	4,0	Sangat Tinggi
Total		100	100	

Sumber: Data Primer yang diolah

Secara keseluruhan data yang dihasilkan memperlihatkan jika akuntabilitas sosial menyampaikan dampak untuk masyarakat Kota Semarang. Dominasi kategori setuju serta netral menekankan jika akuntabilitas sosial untuk pemakaian *website* berhasil mempunyai dampak pada kualitas *e-government*.

Dilansir dari hasil analisis data penelitian, implementasi *e-government* sudah memperlihatkan keberhasilan yang signifikan dalam transformasi layanan publik. Dominasi kategori "tinggi" pada indikator kualitas *e-government* dengan 44 responden mencerminkan tingkat keberhasilan yang substantial dalam penerapan sistem. Persoalan berikut sejalan dengan teori *e-government* yang dikemukakan oleh Hartono (2010) yang menekankan jika keberhasilan implementasi *e-government* sangat bergantung pada kualitas sistem yang dibangun serta tingkat penerimaan



masyarakat. Tingginya angka koefisien korelasi (0,910) mengkonfirmasi jika kualitas sistem yang dibangun mempunyai hubungan yang sangat kuat dengan efektivitas penggunaannya.

Dalam konteks *e-government*, *social accountability* memainkan peran yang penting dalam memastikan jika terciptanya akuntabilitas vertikal antara pemerintah serta masyarakat di mana pemerintah bertanggung jawab pada pelaporan yang diajukan oleh masyarakat. *Social accountability* memungkinkan masyarakat untuk mengawasi serta menilai bagaimana pemerintah merespons laporan yang disampaikan. Melalui *platform* seperti LaporGub!, masyarakat bisa melacak perkembangan laporan mereka secara *real-time*, memastikan jika laporan tersebut diterima serta diproses oleh pihak berwenang. Persoalan berikut mendorong transparansi dalam pelayanan publik, di mana pemerintah harus menjawab laporan-laporan yang masuk dengan cepat serta efektif, sehingga menambah kepercayaan masyarakat pada pemerintah (Fox, 2015). Keberhasilan *social accountability* dalam *e-government* sangat bergantung pada empat sebab utama yakni transparansi, partisipasi masyarakat, pemantauan, serta tindakan balasan. Dengan adanya akses yang terbuka pada informasi serta partisipasi aktif masyarakat, *e-government* seperti LaporGub! bisa menjadi alat yang kuat untuk mendorong akuntabilitas pemerintah dalam menyampaikan layanan yang lebih baik (Gaventa & McGee, 2013). *E-government* turut memperkuat *social accountability* dengan memungkinkan partisipasi yang lebih luas dari masyarakat. Melalui mekanisme seperti LaporGub!, masyarakat bisa lebih terlibat dalam pengawasan serta penilaian kinerja pemerintah. Ini menciptakan ruang dialog yang lebih terbuka antara pemerintah serta warga, sehingga mendorong keterlibatan publik yang lebih aktif (Gaventa & McGee, 2013).

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. *Website* LaporGub! menunjukkan bahwa kualitas *e-government*, yang mencakup dimensi efisiensi, kepercayaan, keandalan, dan dukungan masyarakat, sangat memengaruhi efektivitas penggunaannya. *Platform* ini terbukti berhasil memfasilitasi komunikasi langsung antara masyarakat dan pemerintah, meningkatkan partisipasi publik, serta menciptakan akuntabilitas melalui transparansi pelaporan. Efisiensi yang ditunjukkan melalui kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan responsivitas sistem juga menjadi faktor kunci yang meningkatkan kepuasan pengguna dan motivasi masyarakat untuk terus menggunakan *platform* ini.
2. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keamanan dan privasi data di LaporGub! sangat penting dalam mendorong frekuensi serta intensitas penggunaannya. Namun, penelitian mengungkapkan beberapa tantangan, termasuk ketiadaan fitur penilaian kepuasan pengguna yang menghambat masyarakat memberikan umpan balik atas tindak lanjut aduan. Selain itu, kejelasan dan kelengkapan informasi mengenai status laporan dan tindak lanjut pemerintah juga perlu ditingkatkan agar pengguna merasa lebih terinformasi dan puas dengan layanan yang diberikan.
3. Kehadiran LaporGub! di Kota Semarang membawa dampak positif dengan menjadi jembatan yang efektif antara masyarakat dan pemerintah dalam menyampaikan berbagai keluhan. *Website* ini membantu mempercepat respons pemerintah terhadap masalah publik dan meningkatkan transparansi penanganan aduan. Untuk memastikan manfaatnya dirasakan secara luas, perlu adanya upaya optimalisasi pemanfaatan platform ini serta peningkatan kualitas layanan, sehingga dapat

menjangkau seluruh kalangan masyarakat, pemerintah, dan sektor swasta di Kota Semarang.

### Saran

Berikut merupakan saran yang diberikan oleh peneliti:

#### Bagi Pemerintah

1. Perlu peningkatan kualitas layanan *e-government* seperti pada *platform* *LaporGub!*, sangat penting untuk menciptakan sistem yang inklusif, transparan, dan akuntabel. Pemerintah perlu memastikan bahwa aksesibilitas, kejelasan informasi, keandalan sistem, dan kecepatan respons terus diperbaiki. Selain itu, responsivitas dan empati dalam menangani keluhan masyarakat harus ditingkatkan untuk memperkuat kepercayaan publik.
2. Melakukan evaluasi dan pemantauan berkelanjutan, untuk mengidentifikasi kelemahan sistem, meningkatkan literasi digital, dan memastikan bahwa laporan yang masuk ditindaklanjuti secara efektif. Dengan langkah-langkah ini, pemerintah dapat menciptakan tata kelola yang lebih baik dan memperkuat hubungan dengan masyarakat.

#### Bagi Masyarakat

1. Kepercayaan masyarakat juga dapat ditingkatkan jika keamanan data pribadi mereka terjamin. Dengan kesadaran dan partisipasi yang lebih besar, masyarakat dapat memanfaatkan *platform* ini sebagai sarana efektif untuk menyampaikan laporan, yang pada akhirnya akan mendukung terciptanya pemerintahan yang transparan, responsif, dan akuntabel.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ani, C. A., & Rukiyah, R. (2023). Perilaku Informasi Generasi Milenial Kota Semarang di Media Sosial Saat Menghadapi Era Post-Truth. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 7(1), 142-161.
- Azwar, S. (2012). *Reliabilitas serta Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Semarang, 2023. [Data Sosial, Ekonomi, serta Demografi Kota Semarang].
- Badan Pusat Statistik Kota Semarang (2023). "Kota Semarang dalam Angka 2023."
- Balai Penelitian Tanah. "Peta Tanah serta Lahan Kota Semarang." Kementerian Pertanian Republik Indonesia
- Bovens, M. (2007). "Analysing and Assessing Accountability: A Conceptual Framework." *European Law Journal*, 13(4), 447-468.
- Campbell, D. T., & Stanley, J. C. (1963). *Experimental and Quasi-Experimental Designs for Research*. Houghton Mifflin
- Chadwick, A., & May, C. (2003). Interaction between States and Citizens in the Age of the Internet: "e-government" in the United States, Britain, and the European Union. *Governance*, 16(2), 271-300. <https://doi.org/10.1111/1468-0491.00216>
- Choudrie, J., Ghinea, G., & Songonuga, V. N. (2017). Silver surfers, e-government and the digital divide: An exploratory study of UK local authority websites and older citizens. *Interacting with Computers*.
- Cooper, D. R., & Emory, C. W. (1996). *Business Research Methods*. Irwin.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications
- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). *The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update*. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, serta Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

<https://ugmpress.ugm.ac.id/id/product/sosial-politik/manajemen-pelayanan-publik-peduli-inklusif-serta-kolaboratif-edisi-kedua>

- Field, A. (2013). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics*. SAGE Publications.
- Firdaus, L. K. (2023). *KEPUASAN MASYARAKAT KOTA SEMARANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PROGRAM E-GOVERNMENT "SAPA MBAK ITA"* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).
- Forman, M. A. (2005). *Enabling E-government: The Defining Role of Web Services in Government Transformation*. Arlington, VA: The E-government Institute.
- Fowler, F. J. (2013). *Survey Research Methods*. Sage Publications.
- Fox, J. A. (2015). "Social accountability: What Does the Evidence Really Say?" *World Development*, Vol. 72, pp. 346-361. Artikel ini mendefinisikan *social accountability* serta mengulas bukti empiris perihal efektivitasnya.
- Fox, J. A. (2015). "Social accountability: What Does the Evidence Really Say?" *World Development*, 72, 346-361.
- Froman, H. B. (2005). *E-government and Information Technology Management: Concepts and Best Practices*. IGI Global.
- Gaventa, J., & McGee, R. (2013). "The Impact of Transparency and Accountability Initiatives." *Development Policy Review*, 31(S1), s3-s28.
- Gil-Garcia, J. R. (2012). *Enacting electronic government success: An integrative study of government-wide websites, organizational capabilities, and institutions* (Vol. 31). New York: Springer.
- Goetz, A. M., & Jenkins, R. (2001). "Hybrid Forms of Accountability: Citizen Engagement in Institutions of Public-Sector Oversight in India." *Public Management Review*, 3(3), 363-383.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2009). *Basic Econometrics* (5th ed.). McGraw-Hill.
- Handayani, T. (2019). "Implementasi Laporan menjadi Wujud Akuntabilitas Sosial di Indonesia." *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 10(2), 250-262.
- Heeks, R. (2003). Most eGovernment-for-Development Projects Fail: How Can Risks be Reduced? SSRN Electronic Journal. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3540052>
- Gusmansyah, W. (2019). Dinamika Kesenjangan Gender dalam Kehidupan Politik di Indonesia. *Jurnal Hawa* 1(1).
- Hickey, S., & King, S. (2016). Understanding Social accountability: Politics, Power and Building New Social Contracts. *The Journal of Development Studies*
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 perihal Kebijakan serta Strategi Nasional Pengembangan E-government. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/147277/inpres-no-3-tahun-2003>
- Johnston, M. P. (2014). Secondary Data Analysis: A Method of which the Time Has Come. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML)*, 3, 619-626
- Kementerian PANRB. (2021). Laporan Perkembangan E-government di Indonesia. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Kementerian PPN/Bappenas. (2024). Visi Indonesia 2045 | Kementerian PPN/Bappenas. [Bappenas.go.id. https://www.bappenas.go.id/tags-berita/340](https://www.bappenas.go.id/tags-berita/340)
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2000). *Foundations of Behavioral Research*. Harcourt College Publishers.
- King, S. F., & Brown, P. (2007). Fix my street or else: using the internet to voice local public service concerns. In *Proceedings of the 1st international conference on Theory and practice of electronic governance* (pp. 72-80). <https://dl.acm.org/doi/10.1145/1328057.1328076>
- Kurniasari, M., & Budiarmo, A. (2018). Pengaruh social media marketing, brand awareness pada keputusan pembelian dengan minat beli menjadi variabel intervening pada J. Co Donuts & Coffee Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi*

- Bisnis, 7(3), 152-159.
- Kurniasari, R., Santoso, R., & Prahutama, A. (2021). Analisis Kecenderungan Laporan Masyarakat Pada "LAPORGUB..!" Provinsi Jawa Tengah Menggunakan Text Mining Dengan Fuzzy C-Means Clustering. *Jurnal Gaussian*, 10(4), 544-553.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122-136. [https://doi.org/10.1016/s0740-624x\(01\)00066-1](https://doi.org/10.1016/s0740-624x(01)00066-1)
- Lestari, Y. D., Nugraha, J. T., & Fauziah, N. M. (2019). Pengembangan E-government melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi serta Informatika Kabupaten Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu serta Praktek Administrasi*, 16(2), 163-178.
- Likert, R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 1-55
- Malena, C., Forster, R., & Singh, J. (2004). "Social accountability: An Introduction to the Concept and Emerging Practice." *Social Development Papers No. 76*, World Bank.
- Malena, C., Forster, R., & Singh, J. (2004). "Social accountability: An Introduction to the Concept and Emerging Practice." *World Bank's Social Development Paper No. 76*.
- Malena, C., Forster, R., & Singh, J. (2004). *Social accountability: An Introduction to the Concept and Emerging Practice. Social Development Papers, Participation and Civic Engagement, Paper No. 76*. World Bank.
- Meijer, A. (2015). E-governance innovation: Barriers and strategies. *Government Information Quarterly*, 32(2), 198-206. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.01.001>
- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Pearson Education Limited.
- Nielsen, J. (1993). *Usability Engineering*. Academic Press.
- Nugraha, J. T. (2018). E-government serta pelayanan publik (studi perihal elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.
- Nurdin Nurdin, Stockdale, R., & Helana Scheepers. (2015, October 31). Influence of Organizational Factors in the Sustainability of E-government: A Case Study of Local... *ResearchGate*; unknown. [https://www.researchgate.net/publication/316953369\\_Influence\\_of\\_organizational\\_factors\\_in\\_the\\_sustainability\\_of\\_e-government\\_A\\_case\\_study\\_of\\_local\\_e-government\\_in\\_Indonesia](https://www.researchgate.net/publication/316953369_Influence_of_organizational_factors_in_the_sustainability_of_e-government_A_case_study_of_local_e-government_in_Indonesia)
- O'Brien, H. L., & Toms, E. G. (2008). What is user engagement? A conceptual framework for defining user engagement with technology. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 59(6), 938-955.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98-109.
- Patton, M. Q. (2014). *Qualitative Research & Evaluation Methods: Integrating Theory and Practice*. Sage Publications
- Paul, S. (2002). "Citizen Report Cards as a Tool for Social accountability." *Economic and Political Weekly*, 37(40), 4104-4109.
- Pemerintah Kota Semarang. "Profil Kota Semarang." *Website Resmi Pemerintah Kota Semarang*.
- Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. (2014). *Panduan Penggunaan Laporgub!*. <https://laporgub.jatengprov.go.id/>
- Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. (2024). *Laporgub!*. [Jatengprov.go.id. https://laporgub.jatengprov.go.id/](https://laporgub.jatengprov.go.id/)
- Sarker, A.E., Tipu, S.A.A. & Razzaque, F. An Integrative Dynamic Framework of Social accountability: Determinants, Initiatives, and Outcomes. *Public Organiz Rev* 22, 117-133 (2022). <https://doi.org/10.1007/s11115-021->

00526-4

- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th ed.). John Wiley & Sons
- Septian, E., & Kriswibowo, A. (2024). Faktor Sukses E-government dalam Pelayanan Perizinan Melalui Surabaya Single Window (SSW) Alfa di Kota Surabaya. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial serta Humaniora*, 7(2), 177-193.
- The Concept of Fit in Strategy Research: Toward Verbal and Statistical Correspondence on JSTOR. (2024). Jstor.org. <https://www.jstor.org/stable/258177>
- The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. (2014). *Journal of Management Information Systems*. <https://doi.org/10.1080//07421222.2003.11045748>
- Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development | Department of Economic and Social Affairs. (2023). Un.org. <https://sdgs.un.org/2030agenda>
- Trochim, W. M. K. (2006). *The Research Methods Knowledge Base*. Atomic Dog Publishing.
- Tuna, O. (2017). Determinants of Citizen Usage Intentions in e-government: An Empirical Analysis. *Public Organization Review*, 17(3), 353–372. [https://ideas.repec.org/a/kap/porgrv/v17y2017i3d10.1007\\_s11115-015-0338-7.html](https://ideas.repec.org/a/kap/porgrv/v17y2017i3d10.1007_s11115-015-0338-7.html)
- United Nations. (2020). *E-government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. New York: United Nations. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-government-Survey-2020>
- Van Dijck, J., & Poell, T. (2013). Understanding social media logic. *Media and Communication*, 1(1), 2-14
- Wampler, B. (2007). "Participatory Budgeting in Brazil: Contestation, Cooperation, and Accountability." Pennsylvania State University Press.
- World Bank (2004). "Social accountability: An Introduction to the Concept and Emerging Practice." World Bank's Social Development Paper No. 76. Menjelaskan konsep dasar serta pentingnya social accountability dalam pembangunan.
- World Bank. (2015). e-government. <http://www.worldbank.org/en/topic/ict/brief/e-government>.