

## **Analisis Pengembangan E-Government di Kota Salatiga**

Oleh:

Sinta Denna Lestari, Nina Widowati

**Departemen Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Fax (024) 7465405

Laman: <http://www.fisi.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

### **ABSTRACT**

*The development of e-Government is one of the efforts undertaken by the government in improving the quality of service and relationships between the citizen, business, and government. E-Government is intended to support good governance through the use of technology that will facilitate the public in accessing information. The method used in this research is descriptive qualitative method. The purpose of this study is to describe and analyze the development of e-Government in Salatiga City and to know the obstacles in the development of e-Government in Salatiga City. The results show that the development of e-Government in Salatiga City has not been in accordance with what is expected. This can be proved from the three elements, two of the elements are the support and capacity elements have not supported in the development of e-Government, while one element that is the value already supports. Constraints faced in the development of e-Government is the absence of local regulations and the decisions of the mayor governing of e-Government in the Salatiga City, the lack of socialization conducted directly bring together the Salatiga City government and the citizen, and lack of budget, infrastructure and human resources in the implementation of e-Government in Salatiga City. Recommendation for this research is required of law product in the form of local regulation and also mayor decision as base in applying of e-Government in Salatiga City, need of socialization about utilization of IT in government environment and for society, need existence of improvement of facility and infrastructure of e-Government and the addition of human resources.*

**Keywords:** *e-Government, Support, Capacity, Value*

## A. Latar Belakang

Pemanfaatan teknologi digital (*Electronic Digital Services*) telah melahirkan sebuah bentuk mekanisme birokrasi pemerintahan yang baru, yang di istilahkan sebagai *Electronic Government (e-Gov)*. Menurut Bank Dunia (*World Bank*) mendefinisikan *e-Gov* sebagai penggunaan teknologi oleh pemerintah (seperti: *wide area network, internet* dan *mobile computing*) yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak berkepentingan (Indrajit, 2004:2). *E-Gov* merupakan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam dan dengan pihak luar yang diharapkan mampu meningkatkan *performance* pemerintah dan memenuhi ekspektasi masyarakat akan peningkatan kualitas pemerintah.

Di Indonesia *e-Gov* mulai dikembangkan ketika pemerintah mengeluarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-*

*Gov*. Pemerintah menyebutkan bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-Gov*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *e-Gov*.

Provinsi Jawa Tengah sebagai salah satu provinsi di Indonesia telah menerapkan *e-Gov* di dalam kegiatan pemerintahannya. Begitu pula setiap kabupaten/kota yang telah menggunakan *e-Gov* di dalam pemerintahannya terbukti dengan adanya alamat *website* tiap kabupaten/kota yang dikelola oleh pemerintah daerah setempat. Kota Salatiga sebagai salah satu kota di Jawa Tengah, telah menerapkan *e-Gov* di dalam kegiatan pemerintahannya. *Website* yang berada di bawah kewenangan Pemkot Salatiga hingga saat ini dinilai kualitasnya masih sangat

kurang. Laman website Kota Salatiga masih berisi konten-konten informasi tahun-tahun sebelumnya dan tidak dilakukan updating informasi berkala. Kota Salatiga menempati peringkat 33 dari 35 kabupaten/kota se-Jawa Tengah dalam hal konten informasi publik. Dibandingkan dengan daerah tetangga dengan Kota Salatiga, seperti Kabupaten Boyolali yang berada di peringkat ke-4 atau berkualitas cukup baik dan Kabupaten Semarang di peringkat 21 meskipun kualitasnya masih kurang. (jateng.tribunnews.com, diakses pada 17 September 2016)

Kota Salatiga memiliki alamat *website* resmi *salatiga.go.id* yang dapat diakses oleh masyarakat yang mempermudah sebagai sarana interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Di Kota Salatiga, pengelolaan *e-Gov* ada di Dinas Komunikasi dan Informatika. Dinas Komunikasi dan Informatika ini yang membuat beberapa *website* OPD yang ada di Kota Salatiga dengan maksud agar tujuan dari *e-Gov* ini dapat terwujud dengan

baik. Pemerintah Kota Salatiga mempunyai 31 *website* OPD, namun pada kenyataannya penerapan *e-Gov* di Kota Salatiga masih menghadapi kendala. Dibuktikan dengan peneliti tidak dapat mengakses beberapa *website*. Dapat diketahui dari 31 *website* OPD yang tidak aktif ada 22 (70,97%), sedangkan yang aktif ada 9 (29,03%). Hasil prasurvey menunjukkan penyebab dari banyak *website* yang tidak aktif yaitu belum adanya tim yang mengelola *website* di tiap OPD.

Berdasarkan kondisi diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengambil judul **“ANALISIS PENGEMBANGAN *E-GOVERNMENT* DI KOTA SALATIGA”**

## **B. TUJUAN**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengembangan *e-Gov* di Kota Salatiga dan untuk mengetahui kendala dalam pengembangan *e-Gov* di Kota Salatiga.

## **C. KERANGKA TEORI**

### **Administrasi Publik**

Pfiffner dan Presthus mendefinisikan administrasi publik sebagai Administrasi publik dapat didefinisikan sebagai suatu upaya koordinasi dari individu atau kelompok untuk menjalankan kebijakan publik. (Syahri, 2012:20)

Menurut Dwight Waldo, administrasi publik adalah organisasi dan manajemen manusia dan material (peralatannya) untuk mencapai tujuan-tujuan pemerintah. (Syahri, 2012:21)

Menurut Arifin Abdulrachman, administrasi Publik adalah ilmu yang mempelajari pelaksanaan dari politik negara. (Syafiie, 2010:25)

### **Manajemen**

Mary Parker Follett mendefinisikan manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. (Handoko, 2011:8)

George Terry mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses khusus yang terdiri dari

perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya. (Syafiie, 2010:49)

### **Manajemen Perubahan**

Menurut Prof. Dr. H. Faisal Afiff, Spec.Lic, manajemen perubahan merupakan proses terus menerus untuk memperbaharui arah, struktur, dan kemampuan organisasi beradaptasi untuk melayani kebutuhan yang selalu berubah baik karena tuntutan internal maupun eksternal organisasi (sbm.binus.ac.id, diakses pada 25 November 2016). Sedangkan, menurut Prof. Dr. J. Winardi, manajemen perubahan adalah upaya yang ditempuh manajer untuk memajemen perubahan secara efektif, dimana diperlukan pemahaman tentang persoalan motivasi, kepemimpinan, kelompok, konflik, dan komunikasi. (Winardi, 2006:61)

### ***e-Government***

Bank Dunia (*World Bank*) mendefinisikan *e-Government* sebagai penggunaan teknologi oleh pemerintah (seperti: *wide area network, internet* dan *mobile computing*) yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak berkepentingan.”

Di sisi lain, *UNDP (United Nation Development Programme)* dalam suatu kesempatan mendefinisikannya secara lebih sederhana, yaitu *E-Government* adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (ICT) oleh instansi pemerintah. (sbm.binus.ac.id, diakses pada 25 November 2016). Sedangkan, menurut Prof. Dr. J. Winardi, manajemen perubahan adalah upaya yang ditempuh manajer untuk memajukan perubahan secara efektif, dimana diperlukan pemahaman tentang persoalan motivasi, kepemimpinan, kelompok, konflik, dan komunikasi. (Winardi, 2006:61)

### **Elemen Sukses Pengembangan *e-Government***

Dalam Indrajit (2004:15), menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government*, untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Elemen sukses tersebut adalah *support, capacity* dan *value*.

### **Tahapan Pengembangan *e-Gov***

Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan *e-Gov* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan sebagai berikut (Inpres No. 3 Tahun 2003) :

1. Tingkat 1- Persiapan, yang meliputi:
  - Pembuatan situs informasi berupa *website* di setiap lembaga
  - Penyiapan SDM melalui pendidikan dan pelatihan
  - Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan

sarana *Multipurpose Community Center*, Warnet, *SME-Center*, dll.

- Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik

2. Tingkat 2 – Pematangan yang meliputi:

- Pembuatan situs informasi publik interaktif, antara lain dengan menambahkan fasilitas mesin pencari (*search engine*), fasilitas tanya jawab dan lain-lain;

- Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain

3. Tingkat 3 – Pemantapan yang meliputi:

- Pembuatan situs transaksi pelayanan publik secara elektronik dengan menambahkan fasilitas penyerahan formulir, fasilitas pembayaran dan lain-lain;

- Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.

4. Tingkat 4 – Pemanfaatan yang meliputi:

- Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G

(*Government to Government*), G2B (*Government to Bussines*), dan G2C (*Government to Citizens*) yang terintegrasi.

### ***Good Governance***

*Good Governance* menurut *World Bank* ialah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran terhadap kemungkinan salah alokasi dan investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan *political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha. (Sulistiyani, 2011:22)

Syarat bagi terciptanya *good governance*, yang merupakan prinsip dasar, meliputi partisipatoris, *rule of law*, (penegakan hukum), transparansi, *responsiveness* (daya tanggap), konsensus, persamaan hak,

efektivitas dan efisiensi, dan akuntabilitas. (Santosa, 2009:131)

#### **D. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus masalah dalam penelitian ini adalah 1.) Pengembangan E-Gov di Kota Salatiga; 2.) Kendala dalam pengembangan E-Government di Kota Salatiga. Lokasi penelitian adalah di Kota Salatiga dengan situs penelitiannya adalah Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Salatiga. Sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Seksi Sistem Informasi, Kepala Seksi Infrastruktur, Staff Seksi Sistem Informasi, dan Masyarakat. Analisis data melalui tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

#### **E. PEMBAHASAN**

##### **Elemen Sukses Pengembangan e-Gov di Kota Salatiga**

Menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* dikutip oleh (Indrajit, 2004:15-18) dalam menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen yang harus dimiliki. Masing-masing elemen tersebut adalah *Support*, *Capacity*, dan *Value*. Adapun pengaplikasian elemen pengembangan *e-Gov* di Kota Salatiga, antara lain:

##### **1. Support**

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki di dalam penerapan *e-Gov* di Kota Salatiga adalah *support* yaitu dukungan dari pemerintah Kota Salatiga dalam menerapkan *e-Gov* di kegiatan pemerintahannya.

##### **a. Political Will**

Dalam *political will* ini harus didukung oleh dibangunnya berbagai infrastruktur dan suprastruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-Gov* seperti adanya undang-undang dan

peraturan pemerintah yang jelas dan ditugaskannya lembaga-lembaga khusus sebagai penanggung jawab utama. Melalui UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, saat ini telah dibentuk kelembagaan pengelola *e-Gov* Kota Salatiga dalam bentuk Dinas Komunikasi dan Informatika. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Salatiga bertanggung jawab atas pengolahan informasi dalam lingkungan Pemerintahan Kota Salatiga. Dinas Komunikasi dan Informatika mulai beroperasi sejak Januari 2017. Namun, di Kota Salatiga saat ini belum memiliki payung hukum yang jelas baik itu berupa peraturan daerah maupun keputusan walikota yang mengatur pengelolaan *e-Gov* untuk menunjang penyelenggaraan pemerintahan di Kota Salatiga. Namun, Kota Salatiga sudah mempunyai *master plan (blue print)* pengelolaan *e-Gov* yang digunakan sebagai dasar untuk menunjang pelaksanaan dan pengembangan *e-Gov*. Adanya dukungan unsur *political will* sebagai bukti keseriusan

pemerintah di dalam penerapan *e-Gov* belum sepenuhnya ditunjukkan oleh Pemerintah Kota Salatiga. Belum adanya peraturan daerah maupun keputusan walikota yang mengatur secara rinci mengenai pelaksanaan dan pengembangan *e-Gov* di Kota Salatiga.

#### b. Sosialisasi

Disosialisasikannya konsep *e-Gov* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum merupakan hal yang harus dilakukan untuk mendukung penerapan *e-Gov* di suatu daerah. Pemerintah Kota Salatiga sendiri telah melakukan sosialisasi keberadaan *website* resmi pemerintah Kota Salatiga yang dilakukan melalui media sosial seperti *facebook*, *twitter*, dan *instagram*. Sosialisasi keberadaan *website* juga dilakukan melalui kop surat resmi OPD. Namun, sosialisasi yang dilakukan secara langsung untuk mempertemukan masyarakat dengan pemerintah untuk saat ini belum ada.

### c. Kontinuitas

Kontinuitas menunjukkan keberlanjutan dari penerapan *e-Gov* di Kota Salatiga yang mencakup perencanaan pengembangan *e-Gov* di Kota Salatiga ke depan. Pengembangan yang akan dilakukan adalah memfokuskan pada pengintegrasian seluruh OPD di Kota Salatiga dalam satu portal sehingga berbagai informasi maupun penyebaran data dapat terkoordinasi dalam satu server melalui Dinas Komunikasi dan Informatika. Pengembangan selanjutnya yang dilakukan adalah pembangunan sarana dan prasarana di gedung Dinas Komunikasi dan Informatika. Pemerintah Kota Salatiga berencana akan membangun fasilitas untuk menunjang pelaksanaan *e-Gov* yakni akan membangun *data center* pada tahun 2018 di Dinas Komunikasi dan Informatika. Arah selanjutnya yang dilakukan Pemerintah Kota Salatiga adalah pengembangan ke arah *smart city*. Pemerintah Kota Salatiga akan menyiapkan infrastruktur yang bisa mendukung ke arah *smart city*

yakni membangun *command center* yang akan dilaksanakan pada tahun 2018.

## 2. Capacity

Penerapan *e-Gov* dipengaruhi oleh adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan *e-Gov* terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah yaitu sumber daya finansial, infrastruktur dan sumber daya manusia (SDM).

### a. Sumber Daya Finansial

Ketersediaan sumber daya finansial merupakan salah satu hal terpenting untuk menunjang pelaksanaan berbagai inisiatif *e-Gov* di suatu daerah. Sumber daya finansial di dalam penerapan *e-Gov* di Kota Salatiga berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kota Salatiga. Untuk saat ini masih terdapat banyak kendala tentang anggaran yakni beberapa infrastruktur yang diajukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika terkadang dicoret atau tidak disetujui oleh Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah (Bapelitbangda).

Anggaran di dalam pengadaan infrastruktur *e-Gov* di Kota Salatiga saat ini masih kurang. Hal ini ditunjukkan dengan belum adanya anggaran untuk pembiayaan internet kelas metro untuk kebutuhan spot kota. Kota Salatiga saat ini masih menggunakan langganan telkom basisnya masih langganan yang *corporat* biasa. Rencana kedepan harus langganan yang berbasis metro untuk kebutuhan spot kota. Saat ini anggaran baru cukup untuk pembiayaan anggaran yang sistemnya masih *corporat*.

#### b. Infrastruktur

Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai merupakan salah satu kunci keberhasilan *e-Gov* di suatu daerah. Sarana dan prasarana penunjang yang dibutuhkan seperti internet, *server*, komputer dan *data center*. Untuk saat ini sarana dan prasarana belum memadai dalam menunjang penerapan *e-Gov* di Kota Salatiga ditunjukkan dengan fasilitas pada gedung Dinas Komunikasi dan Informatika yang masih kurang. Dinas Komunikasi dan Informatika

belum mempunyai *data center*. Jadi, untuk menempatkan sekumpulan *server* belum ada tempatnya. Dinas Komunikasi dan Informatika juga belum mempunyai *command center* yang dapat menunjang dalam penerapan *e-Gov*. Selain itu, Dinas Komunikasi dan Informatika belum mempunyai lab komputer, sehingga untuk mengumpulkan banyak orang dengan adanya komputer banyak disatu lokasi tidak ada tempat. Dinas Komunikasi dan Informatika masih kesulitan dalam

#### c. Sumber Daya Manusia (SDM)

Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan di dalam penerapan *e-Gov* merupakan hal krusial yang harus dipenuhi dalam rangka mencapai kesuksesan penerapan *e-Gov* pada suatu daerah. Dinas Komunikasi dan Informatika masih kekurangan tenaga staf yang ahli di bidang TIK, jumlah staf yang mempunyai kompetensi teknis TIK (Pranata Komputer) hanya terdiri dari 3 personil tentunya jumlah yang sangat kurang untuk OPD yang bertanggung jawab

dalam hal pengelolaan TIK tingkat Kota. Pranata Komputer (Prakom) masih banyak tersebar di beberapa OPD. Ini menunjukkan belum adanya perencanaan pengembangan SDM TIK yang sesuai dengan kebutuhan pada setiap OPD.

Pranata komputer (prakom) ada 86 se-Kota Salatiga. Namun, banyak prakom yang bekerja tidak sesuai dengan keahliannya, sebagai contoh seorang ajudan walikota yang sebenarnya prakom tapi mereka tidak pernah menggunakan TIK atau mereka tidak bekerja sesuai dengan keahliannya menjadi prakom karena mereka harus bertugas di Walikota. Jadi, memang ada banyak prakom tapi tugasnya tidak sesuai dengan keahlian. Dinas Komunikasi dan Informatika masih kekurangan prakom karena hanya ada 3 orang yang bertanggung jawab dalam mengelola *e-Gov* tingkat Kota. Dinas Komunikasi dan Informatika telah meminta penambahan personil ke BKDiklatda supaya ada tambahan personil pranata komputer yang bisa dikumpulkan ke Diskominfo

tetapi sampai saat ini belum terealisasi.

### **3. Value**

Kunci kesuksesan penerapan *e-Gov* di Kota Salatiga yang ketiga ialah *value*. *Value* atau manfaat yang diperoleh dengan adanya penerapan *e-Gov* baik bagi pemerintah daerah Kota Salatiga maupun bagi masyarakat yang merasakan langsung manfaat dari penerapan *e-Gov*.

#### **a. Manfaat bagi pemerintah**

Manfaat yang diperoleh Pemerintah Kota Salatiga setelah diterapkannya *e-Gov* dengan adanya *website* resmi Kota Salatiga [www.salatiga.go.id](http://www.salatiga.go.id) adalah antara lain meningkatkan transparansi pemerintah yang dapat meningkatkan layanan kepada masyarakat dengan publikasi melalui *website* dari pemerintah Kota Salatiga dapat mempublikasikan berita maupun laporan-laporan keuangan dengan lebih cepat, lebih murah dan jangkauan yang luas. Dibandingkan dahulu sebelum adanya *website* Pemerintah Kota Salatiga harus mencetak laporan

hingga beratus-ratus lembar, dengan adanya *website*, semua laporan dapat diupload di *website* berupa file pdf. Mendownload menjadi lebih mudah, lebih cepat dan lebih luas jangkauannya.

#### b. Manfaat bagi masyarakat

Manfaat yang diperoleh masyarakat setelah diterapkannya *e-Gov* dengan adanya *website* resmi Kota Salatiga [www.salatiga.go.id](http://www.salatiga.go.id) adalah memudahkan masyarakat dalam mencari segala informasi yang berhubungan dengan Kota Salatiga. Berbagai macam informasi dapat diakses dengan mudah, seperti berita kegiatan pemerintah Kota Salatiga yang hampir setiap hari di *update*. Melalui *website* masyarakat dapat memperoleh informasi secara lebih cepat dan lebih murah. Masyarakat dapat mengakses informasi secara *online* tanpa harus datang langsung ke instansi terkait.

#### **Kendala dalam Pengembangan e-Gov di Kota Salatiga**

Pengembangan *e-Gov* di Kota Salatiga masih terdapat kendala yang menghambat suksesnya pengembangan *e-Gov*. Kendala

tersebut berasal dari eksternal, yaitu masyarakat sebagai pengguna layanan fasilitas *e-Gov*. Kurangnya kesadaran dari masyarakat untuk mendukung terlaksananya *e-Gov*. Masyarakat Kota Salatiga yang belum sepenuhnya melek komputer ataupun internet. Keterbatasan kemampuan ini disebabkan oleh budaya yang hidup di masyarakat yang terbiasa menggunakan cara manual daripada menggunakan media elektronik. Masyarakat cenderung lebih nyaman menggunakan cara manual dibandingkan menggunakan media elektronik. Masyarakat tidak memiliki kemampuan di dalam teknologi informasi sehingga masyarakat tidak dapat memanfaatkan fasilitas *e-Gov* yang merupakan pelayanan dari pemerintah dengan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Hal yang juga menjadi penghambat adalah tidak semua masyarakat memiliki personal komputer maupun koneksi internet di rumah, sehingga pemahaman tentang pengoperasian terhadap berbagai perangkat teknologi

informasi seperti komputer menjadi

## **G. PENUTUP**

### **KESIMPULAN**

#### **Pengembangan e-Gov di Kota Salatiga**

Pengembangan *e-Gov* di Kota Salatiga belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan dari ketiga elemen, dua diantaranya yaitu elemen *support* dan *capacity* belum mendukung dalam pengembangan *e-Gov*, sedangkan satu elemen yakni *value* sudah mendukung. Elemen *value* sudah mendukung dalam pengembangan *e-Gov* dilihat dari manfaat yang diperoleh setelah diterapkannya *e-Gov* di Kota Salatiga yakni pemerintah dapat meningkatkan transparansi dengan publikasi melalui *website* dari pemerintah Kota Salatiga dapat mempublikasikan berita maupun laporan-laporan keuangan dengan lebih cepat, lebih murah dan jangkauan yang luas, sedangkan manfaat yang diperoleh masyarakat yakni melalui *website* masyarakat dapat memperoleh informasi secara lebih cepat dan lebih murah. Masyarakat dapat mengakses

sangat terbatas.

informasi secara online tanpa harus datang langsung ke instansi terkait

#### **Kendala dalam Pengembangan e-Gov di Kota Salatiga**

Kendala tersebut berasal dari eksternal, yaitu masyarakat sebagai pengguna layanan fasilitas *e-Gov*. Kurang adanya kesadaran dari masyarakat untuk mendukung terlaksananya *e-Gov*. Masyarakat Kota Salatiga yang belum sepenuhnya melek komputer ataupun internet. Keterbatasan kemampuan ini disebabkan oleh budaya yang hidup di masyarakat yang terbiasa menggunakan cara manual daripada menggunakan media elektronik. Masyarakat tidak memiliki kemampuan di dalam teknologi informasi sehingga masyarakat tidak dapat memanfaatkan fasilitas *e-Gov* yang merupakan pelayanan dari pemerintah dengan berbasis teknologi informasi dan komunikasi

### **SARAN**

1. Diperlukan adanya produk hukum pada level Pemerintah Kota

Salatiga berupa peraturan daerah maupun keputusan walikota sebagai landasan dalam penerapan *e-Gov* di Kota Salatiga.

2. Perlu adanya peningkatan kualitas SDM internal dengan sosialisasi dan pelatihan.

3. Perlu adanya peningkatan sarana dan prasarana infrastruktur *e-Gov* seperti kebutuhan akan internet dan perangkat komputer.

4. Perlu adanya penambahan personil pranata komputer dan dibutuhkan adanya perencanaan pengembangan SDM TIK yang sesuai dengan kebutuhan pada setiap OPD.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Handoko, T. Hani. (2011). Manajemen. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta

Indrajit, Richardus Eko. (2004). Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknolofi Digital. Yogyakarta: Andi Offset

Indrajit, Richardus Eko. (2005). E-Government In Action: Ragam Kasus Implementasi Sukses di

Berbagai Belahan Dunia. Yogyakarta: Andi Offset.

Moleong, Lexy J. (2011). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT.Remaja Rosdakaray Offset.

Mulyadi, Deddy. (2016). Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.

Santosa, Pandji. (2009). Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance. Bandung: PT Refika Aditama

Sedarmayanti. (2012). Good Governance (Kepemerintahan yang baik). Bandung: Mandar Maju

Sugiono. (2009). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

Sulistiyani, Teguh Ambar. (2011). Memahami Good Governance: Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Gava Media

Syafie, Inu Kencana. (2010). Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: PT Rineka Cipta

Syafri, Wirman. (2012). Studi tentang Administrasi Publik. Jakarta: Erlangga

Winardi. (2006). Manajemen Perubahan (The Management of Change). Jakarta: Kencana

### **Skripsi**

Alfian Adi Prasetyo. (2014). Analisis Pengembangan *E-Government* di Kota Semarang (Studi *Website* Resmi Kota Semarang). Semarang: Universitas Diponegoro

Annisya Dwi Mardiyani. (2017). Analisis Determinan Pelaksanaan *E-Government* di Kota Semarang (Studi Kasus [www.semarangkota.go.id](http://www.semarangkota.go.id)). Semarang: Universitas Diponegoro

Chyntia. (2015). Analisis Pengembangan *E-Government* di Pemerintahan Kota Tangerang. Semarang: Universitas Diponegoro

Rizka Fitriani. (2012) Analisis Penerapan *Website* Dalam Rangka *E-Government* di Kabupaten Tegal. Semarang: Universitas Diponegoro

Sri Purwandani. (2012). Analisis Penerapan *Electronic Government* di Kabupaten Pati. Semarang: Universitas Diponegoro

### **Jurnal**

Ali A. Al-Wazir, Zhao Zheng. (2015). “*e-Government Development in Yemen: Assessment and Solutions.*” Vol. 3 No. 4

Tarek R. Gebba, Mohammed R. Zakaria (2015). “*e-Government in Egypt: an Analisis of Practices and Challenge.*” Vol. 4 No.2

### **Internet**

<http://kipjateng.jatengprov.go.id>  
(diakses pada 18 September 2016)

<http://jateng.tribunnews.com>  
(diakses pada 17 September 2016)

<http://sbm.binus.ac.id> (diakses pada 25 November 2016)

<http://salatiga.go.id/> (diakses pada 14 September 2017)

### **Perundang-Undangan**

Intruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*.