

**ANALISIS PENGEMBANGAN WEBSITE www.cirebonkota.go.id DALAM
PELAKSANAAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* DI PEMERINTAH KOTA
CIREBON**

Vien Nazmi Fadhilah Putri, Budi Puspo Priyadi
Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jl. Prof H. Soedarto, S.H Tembalang Semarang Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405
Laman : <http://fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRAKSI

Tugas pemerintah salah satunya adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Upaya yang dapat dilakukan sehubungan dengan hal tersebut, yaitu mengoptimalkan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah disebut *electronic government* atau *e-Government*. Kota Cirebon merupakan salah satu kota di Provinsi Jawa Barat yang menerapkan *e-Government*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengembangan website dalam pelaksanaan *e-Government* serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan *e-Government* tersebut. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan proses pengumpulan data melalui metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Tahapan penerapan *e-Government* yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengembangan website dalam pelaksanaan *e-Government* serta faktor yang mempengaruhi pelaksanaan tersebut. Hal yang mempengaruhi penerapan *e-Government* yaitu, belum ada support yang maksimal di mana tidak adanya peraturan yang khusus mengatur tentang pengelolaan *e-Government*. Capacity sumber daya finansial, sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi informasi yang kurang memadai. Saran yang dapat diberikan oleh peneliti untuk meningkatkan penerapan *e-Government*, yaitu dengan mengadakan kerjasama dengan stakeholder, peningkatan kemampuan SDM dengan mengadakan pelatihan teknis di lingkungan pemerintah secara berkala, pengadaan jaringan infrastruktur yang lebih stabil, sosialisasi yang masif kepada masyarakat tentang keberadaan *e-Government* dan penggunaannya serta meningkatkan tampilan website agar lebih menarik dan interaktif.

Kata Kunci: *Electronic Government, Support, Capacity, Value*

ABSTRACT

The task of the Government is providing good service to the community. Efforts that can be made with respect to such matters, that is to optimize the utilization of information and communication technology. The utilization of information technology by Governments is called electronic government, or e-Government. The city is one of the cities of Cirebon in West Java province who are implementing e-Government. This research aims to know the development of the website in the implementation of e-Government as well as the factors that influence the implementation of e-Government. This research is a descriptive qualitative study types with data collection process through interview, observation and documentation. The stages of the implementation of e-Government that are used as a factor that influence the implementation. Things that affect the implementation of e-Government that is, there is no maximum support where the government rules the management of e-Government. Capacity financial resources, human resources and information technology infrastructure are inadequate. The advice that can be given by researchers to improve the implementation of e-Government, is held in cooperation with stakeholders, the capacity of human resources by holding technical training in a periodic environment, the procurement network infrastructure that is more stable, the massive socialization to society about the existence of e-Government and its use as well as improving the look of the website to make it more interesting and interactive.

Keywords: *Electronic Government, Support, Capacity, Value*

1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam memasuki era globalisasi ini, teknologi informasi tidak dipungkiri memiliki kaitan erat dengan kehidupan manusia setiap harinya. Teknologi informasi kini telah menjadi bagian dari kebutuhan manusia. Teknologi informasi dapat mempermudah pekerjaan manusia serta memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi. Berkembangnya teknologi informasi ini menyebabkan penyebaran informasi di dunia tidak memiliki batas. Masyarakat dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dari suatu tempat dengan waktu yang cepat dan biaya yang sedikit. Perkembangan teknologi informasi ini telah masuk ke dalam sektor pemerintah.

Tugas pemerintah salah satunya adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Upaya yang dapat dilakukan sehubungan dengan hal tersebut, yaitu mengoptimalkan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Kemajuan teknologi informasi juga memberikan dampak bagi pemerintah khususnya dalam pelayanan kepada masyarakat atau

pelayanan publik. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien dalam penyelenggaraan pemerintahan maka dilakukan penerapan Electronic Government. Pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah disebut Electronic Government atau e-Government.

Pemerintah sendiri telah menunjukkan keseriusan dalam mendukung pelaksanaan *e-Government*, yaitu dimulai saat dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Instruksi tersebut menjadi awal pelaksanaan *e-Government* di hampir seluruh pemerintah kota/kabupaten di Indonesia. Salah satu kota yang sedang melakukan pengembangan *e-Government* adalah Kota Cirebon. *E-Government* menjadi salah satu dari isu-isu strategis dalam Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 7 Tahun 2013 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Cirebon Tahun 2013-2018, penggunaan teknologi informasi tercantum menjadi salah satu tujuan dari Misi ke-2

Pemerintah Kota Cirebon, yaitu bertujuan mengembangkan penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel.

Kota Cirebon berada di peringkat ke 9 dari 10 kota dalam pemeringkatan *e-Government* di Jawa Barat dengan nilai rata-rata 2,55 dengan kategori baik. Pemeringkatan *e-Government* Indonesia (PeGI) untuk tingkat kabupaten/kota merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh Direktorat *E-Government*, Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo) yang melibatkan seluruh kabupaten/kota di Republik Indonesia. Kegiatan PeGI dilakukan untuk melihat peta kondisi pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di tingkat kabupaten/kota.

Sejak tahun 2011, situs *website* resmi pemerintah Kota Cirebon dengan alamat www.cirebonkota.go.id hadir, maka penyelenggaraan *website* dapat dilihat sebagai bentuk pelaksanaan *e-*

government dimana telah mencapai usia tujuh tahun. *Website* pemerintah Kota Cirebon dapat dijadikan sebagai tolak ukur yang paling sederhana dalam melihat pelaksanaan *e-Government* di pemerintah Kota Cirebon. Dengan adanya *e-Government* maka diharapkan pelayanan masyarakat dan akses informasi menjadi lebih cepat, *real time* dan transparan meskipun diperlukan kesiapan aparat pemerintahan dan pimpinan Kota Cirebon. Masyarakat dapat bertanya atau mengajukan usul kepada pemerintah secara lebih mudah dengan menulis pesan di *website*. Pelaksanaan *e-Government* dalam meningkatkan transparansi, kontrol publik, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah juga sebagai upaya untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih baik atau *good governance*.

Dalam perkembangannya, pelaksanaan *electronic government* di Kota Cirebon tidak terlepas dari berbagai kendala sehingga belum dapat berjalan secara maksimal. Permasalahan yang dihadapi dalam pengembangan *website* resmi Pemerintah Kota Cirebon adalah informasi yang rutin diupdate

dalam *website* hanya pada laman berita, didalam beberapa laman seperti pariwisata dan fasilitas kota tidak ada data serta *web traffic* yang berisi jumlah pengunjung tidak aktif.

Melihat bahwa pengembangan *website* pemerintah Kota Cirebon dalam pelaksanaan *e-Government* masih memiliki berbagai permasalahan maka hal itu perlu didalami lebih jauh apa saja yang menyebabkan pengembangan *website* dalam pelaksanaan *e-Government* di Kota Cirebon belum maksimal. Atas dasar itulah penulis mengambil judul “**Analisis Pengembangan Website www.cirebonkota.go.id dalam Pelaksanaan *Electronic Government* di Pemerintah Kota Cirebon**”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengembangan *website* www.cirebonkota.go.id dalam pelaksanaan *Electronic Government* di Pemerintah Kota Cirebon?
2. Bagaimana faktor yang mendorong dan menghambat pengembangan *website* www.cirebonkota.go.id dalam pelaksanaan *Electronic Government* di Pemerintah Kota Cirebon?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengembangan *website* www.cirebonkota.go.id dalam pelaksanaan *Electronic Government* di Pemerintah Kota Cirebon.
2. Mengetahui faktor yang mendorong dan menghambat pengembangan *website* www.cirebonkota.go.id dalam Pelaksanaan *Electronic Government* di Pemerintah Kota Cirebon.

D. Kajian Teori

Manajemen Publik

Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2008:92) berpendapat bahwa manajemen berkaitan dengan orang yang memiliki tanggungjawab menjalankan suatu organisasi dan proses menjalankannya organisasi itu sendiri yaitu pemanfaatan sumberdaya untuk mencapai tujuan organisasi. Terdapat tipe manajemen khusus yang disebut manajemen publik yang berarti manajemen instansi pemerintah.

Menurut Overman (dalam Pasolong, 2007:83) manajemen publik yaitu suatu studi intersipliner dari aspek-aspek umum organisasi yang merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*

dan *controlling* di satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik di sisi lainnya.

Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi umum dari pelayanan publik (dalam Safroni, 2012:50) adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai atau pejabat instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.

E-Government

Definisi *e-Government* (dalam Indrajit, 2006:2) menurut Bank Dunia (World Bank) menyatakan *e-Government*

adalah: *E-Government refers to 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.*

Kemudian menurut UNDP (*United Nation Development Programme*) (dalam Indrajit, 2006:2) mendefinisikan *e-Government* secara lebih sederhana, yaitu: *E-government is the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies.*

Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.

Menurut Inpres Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Strategi Pengembangan

E-Government, pengembangan *e-Government* di Indonesia dilaksanakan melalui 4 tahapan, yaitu:

Tahap 1 – Persiapan:

- a. Pembuatan situs informasi disetiap lembaga;
- b. Penyiapan SDM;

Tahap 2 – Pematangan:

- a. Pembuatan situs informasi publik interaktif;
- b. Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.

Tingkat 3 – Pematapan:

- a. Pembuatan situs transaksi pelayanan publik;
- b. Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.

Tahap 4 – Pemanfaatan:

Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi.

Menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (dalam Indrajit, 2006:15), ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik. Masing-masing

elemen sukses tersebut adalah: *Support*, *Capacity* dan *Value*. *Support* merupakan elemen yang paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah, yaitu keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-Government*. *Capacity* adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian” *e-Government* terkait menjadi kenyataan. *Value* adalah pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep *e-Government*.

E. Metode Penelitian

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh berasal dari data primer hasil wawancara dan data sekunder dari dokumen, buku dan data pendukung lainnya.

Analisis Data

Tahapan analisis data yang diperoleh mulai dari pengumpulan data, reduksi data yaitu proses pemilihan data, penyajian data hasil penelitian dan penarikan kesimpulan. Analisis data di

lapangan dilakukan menggunakan analisis.

Kualitas Data

Pengujian keabsahan dalam penelitian ini menggunakan Teknik Triangulasi yaitu uji validitas dengan cara mengecek data yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Data hasil wawancara dari satu narasumber di cek kembali dengan data hasil wawancara dengan sumber lain.

2. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Analisis Pengembangan Website www.cirebonkota.go.id dalam Pelaksanaan *Electronic Government* di Pemerintah Kota Cirebon

Untuk mengetahui pengembangan *website* dalam pelaksanaan *Electronic Government* di Kota Cirebon, melihat dari tahapan strategi penerapan *Electronic Government* menurut Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *Electronic Government* diukur dengan menggunakan 4 tahapan, yaitu tahap persiapan, pematangan, pemantapan dan pemanfaatan.

Tahap Persiapan

Persiapan merupakan tahap awal dalam menerapkan *electronic government* di suatu daerah. Mengenai penyediaan pegawai tentunya yang memiliki keahlian atau kemampuan di bidang IT, jumlah pegawai yang memiliki kemampuan dasar dalam bidang teknologi informasi ada 10 orang. Kompetensi pegawai sebagai pengelola *e-government* dipertajam dengan dilakukannya pelatihan.

Pemerintah Kota Cirebon telah memiliki situs informasi, salah satunya yaitu *website* resmi pemerintah Kota Cirebon yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan informasi bagi masyarakat.

Tahap Pematangan

Pematangan merupakan tahap kedua dari penerapan pemerintahan berbasis elektronik. Pemerintah Kota Cirebon dalam berinteraksi dengan publik memanfaatkan *website* resmi dan juga media sosial seperti Instagram dan Twitter.

Situs antarmuka keterhubungan dengan lembaga lain telah diadakan oleh pemerintah Kota Cirebon berupa tautan-tautan yang menghubungkan

situs *website* resmi pemerintah Kota Cirebon dengan lembaga lain seperti Kementerian Komunikasi dan Informatika dan konten *subdomain* yang terhubung dengan organisasi-organisasi perangkat daerah di lingkungan Kota Cirebon.

Tahap Pematapan

Website Pemerintah Kota Cirebon yang dikelola oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Cirebon belum memiliki transaksi pelayanan publik karena *website* tersebut sifatnya sebagai portal. Namun apabila diluar *website* resmi, pemerintah Kota Cirebon sudah memiliki situs transaksi pelayanan publik yaitu perijinan *online* tetapi masih semi elektronik.

Pemerintah Kota Cirebon dalam hal ini Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Cirebon belum memiliki aplikasi yang digunakan bersama dengan lembaga lain, namun hal tersebut menjadi tujuan pemerintah Kota Cirebon yang ingin segera dicapai.

Tahap Pemanfaatan

Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Cirebon belum memiliki aplikasi pelayanan yang terintegrasi baik dengan bisnis maupun masyarakat.

Hal ini disebabkan oleh terbatasnya sumber daya manusia dan juga sumber daya finansial yang dimiliki oleh pemerintah Kota Cirebon.

b. Faktor yang Mendorong Pengembangan *Website* www.cirebonkota.go.id dalam Pelaksanaan *Electronic Government* di Pemerintah Kota Cirebon

Support

Dukungan pemerintah Kota Cirebon yaitu dalam bentuk *political will* dalam menerapkan *electronic government* yang dapat dilihat salah satunya yaitu dibangunnya superstruktur terkait *electronic government*. Dalam penyelenggaraan pemerintah berbasis elektronik di Kota Cirebon, pemerintah Kota Cirebon berpedoman pada peraturan perundang-undangan atau regulasi sebagai berikut:

1. Instruksi Presiden Nomor 03 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
2. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 5 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika.

3. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Cirebon. Kemudian pemerintah daerah Kota Cirebon mengeluarkan Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Cirebon sehingga terbentuk Bidang Layanan E-Government sebagai bidang baru pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Cirebon. Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik bertanggungjawab dalam pengelolaan informasi di lingkungan pemerintah Kota Cirebon.

Salah satu unsur yang harus dilakukan untuk mendukung penerapan *electronic government* di suatu daerah adalah mensosialisasikan konsep *electronic government* secara merata, kontinyu dan menyeluruh baik di kalangan pemerintah maupun di kalangan masyarakat sehingga baik pemerintah maupun masyarakat mengetahui adanya penerapan *electronic government*.

Pemerintah Kota Cirebon sendiri telah melakukan sosialisasi mengenai

penerapan *electronic government* baik di pemerintahan maupun di masyarakat. Sosialisasi di kalangan birokrat atau pemerintahan dilakukan oleh Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik di berbagai kesempatan. Pemerintah Kota Cirebon juga telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai penerapan *electronic government* melalui *website* resmi Kota Cirebon itu sendiri, media massa serta media sosial seperti Instagram dan Twitter.

Capacity

Anggaran dana untuk penerapan *electronic government* di Kota Cirebon setiap tahunnya fluktuatif atau tidak selalu sama. Rata-rata setiap tahunnya, Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik mendapatkan dana sekitar 2,5 Miliar rupiah sampai dengan 3 Miliar rupiah untuk penerapan *electronic government* dari total anggaran sekitar 10 Miliar. Hal ini menunjukkan bahwa anggaran dana penerapan *electronic government* setiap tahunnya sekitar 25% sampai dengan 30% dari alokasi anggaran keseluruhan yang diterima oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik. Untuk alokasi anggaran dalam

hal infrastruktur tahun ini sekitar 1,4 Miliar rupiah.

Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Cirebon dalam mendukung penerapan *electronic government* memiliki 13 orang pegawai di Bidang Layanan E-Government dengan 6 orang pegawai Non-PNS hasil rekrutmen dan 11 orang pegawai di Bidang TIK, jadi secara keseluruhan Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Cirebon memiliki 24 orang pegawai yang membantu menerapkan *electronic government* di Kota Cirebon.

Teknologi jaringan di Pemerintah Kota Cirebon yang digunakan sebagian besar masih berupa *wireless*, belum semua *fiber optic* di mana yang menggunakan *fiber optic* hanya di Kantor Komplek Bima. Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Cirebon juga saat ini sedang membangun *command center* yang tentunya hal ini menunjukkan keseriusan pemerintah dalam mendukung penerapan *electronic government*.

c. Faktor yang Menghambat Pengembangan Website

www.cirebonkota.go.id dalam Pelaksanaan *Electronic Government* di Pemerintah Kota Cirebon

Masyarakat dalam penerapan *electronic government* memiliki peran penting di mana masyarakat merupakan penerima pelayanan dan pemberi masukan atas kinerja OPD-OPD dalam melaksanakan tugasnya. Setelah diterapkannya *electronic government*, salah satunya, yaitu dengan adanya *website* resmi Pemerintah Kota Cirebon maka diharapkan masyarakat dapat memperoleh manfaatnya seperti mudah mendapatkan informasi yang berkaitan dengan Kota Cirebon. Masyarakat dapat mendapatkan pelayanan dengan lebih mudah dan cepat dimana dalam *website* resmi terdapat banyak portal yang terhubung ke berbagai OPD yang terdapat di lingkungan Kota Cirebon.

Namun masih terdapat kekurangan dalam manfaat yang diperoleh masyarakat. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu masih ada beberapa konten yang terdapat di *website* resmi tidak dapat diakses dan beberapa portal *website* OPD yang tidak aktif. Faktor lainnya,

yaitu sosialisasi dari pemerintah yang kurang massif kepada masyarakat mengakibatkan banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui penerapan *electronic government* itu sendiri dan bahkan tidak mengetahui adanya *website* resmi Kota Cirebon yang beralamatkan www.cirebonkota.go.id, sehingga *website* itu sendiri belum dimanfaatkan secara optimal. Hal ini tentunya menjadi penghambat dalam mewujudkan keberhasilan *electronic government* di Kota Cirebon.

3. PENUTUP

Kesimpulan

Pelaksanaan *electronic government* di Kota Cirebon dikelola oleh Bidang Layanan E-Government Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Cirebon dari tahun 2017 sebagai unsur yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan *electronic government* di Kota Cirebon. Pengembangan *website* dalam pelaksanaan *electronic government* di pemerintah Kota Cirebon dinilai berdasarkan Tahapan Penerapan *Electronic Government* menurut Inpres Nomor 3 Tahun 2003 saat ini yaitu:

- a. Dalam tahap persiapan melihat adanya kesiapan SDM yang

mengelola *website* resmi pemerintah sudah dilakukan pelatihan untuk mempertajam kemampuan pegawai. Kemudian dari kesiapan situs informasi, dimana adanya *website* resmi pemerintah sudah berisi informasi-informasi dan juga adanya beberapa subdomain OPD.

- b. Dalam tahap pematangan, *website* resmi Kota Cirebon sudah memiliki laman seperti Surat Warga dan juga terdapat email yang tercantum sehingga masyarakat dapat berkomunikasi dengan pemerintah melalui *website* www.cirebonkota.go.id.
- c. Dalam tahap pemantapan, *website* pemerintah Kota Cirebon belum terdapat transaksi secara online kepada masyarakat.
- d. Tahap pemanfaatan yaitu tahap terakhir dimana didalam *website* pemerintah Kota Cirebon belum terdapat pelayanan G2G, G2B, G2C yang terintegrasi.

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengembangan *website*

www.cirebonkota.go.id dalam pelaksanaan *electronic government* di Pemerintah Kota Cirebon, terdapat faktor-faktor yang mendorong dan menghambat pelaksanaan *electronic government* di Pemerintah Kota Cirebon. Faktor yang mendorong pelaksanaan *electronic government* di Pemerintah Kota Cirebon adalah *support* dan *capacity*. *Support* yaitu Pemerintah Kota Cirebon telah mendukung penerapan *electronic government*, walaupun belum optimal. Pemerintah Kota Cirebon belum memiliki peraturan daerah maupun peraturan walikota yang khusus mengatur tentang pengelolaan *electronic government* di Kota Cirebon. Sosialisasi oleh pemerintah Kota Cirebon dilakukan baik di pemerintah maupun di masyarakat.

Capacity yaitu sumber daya finansial dalam penerapan *electronic government* di Kota Cirebon berasal dari APBD Kota Cirebon. Kemudian kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam penerapan *electronic government* di Kota Cirebon tentunya yang memiliki kompetensi di bidang IT atau TIK. Dinas Komunikasi

Informatika dan Statistik Kota Cirebon sebagai unsur yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan *electronic government* di Kota Cirebon memiliki 24 orang pegawai. DKIS hanya memiliki satu orang programmer dan pegawai lainnya yang memiliki latarbelakang pendidikan di bidang IT sekitar 10 orang. Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Cirebon telah membangun infrastruktur dan telah mempunyai sarana prasarana yang cukup memadai untuk menunjang pelaksanaan *electronic government*.

Faktor yang menghambat pengembangan *website* di Pemerintah Kota Cirebon yaitu *value* dimana pelaksanaan *electronic government* harus memiliki *value* atau manfaat didalamnya. Penerapan *electronic government* harus memberikan *value* atau manfaat bagi masyarakat karena masyarakat merupakan pengguna dari adanya penerapan *electronic government*. Banyak masyarakat yang belum pernah mengakses *website* tersebut karena *website* hanya sebatas informasi saja dan kurangnya respon pemerintah dalam menanggapi komentar masyarakat di *website*,

sehingga manfaat dengan adanya *website* kurang dirasakan sehingga menjadi penghambat dalam mewujudkan keberhasilan pelaksanaan *electronic government* di Pemerintah Kota Cirebon.

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka saran yang dapat diberikan penulis guna meningkatkan penerapan *electronic government* di Kota Cirebon yaitu tampilan *website* agar dapat dibuat lebih menarik dan interaktif, serta sarana komunikasi yaitu kolom tanya jawab maupun kritik untuk direspon dan ditindaklanjuti oleh pemerintah setempat.

Selain itu perlu adanya peraturan atau produk hukum yang mengatur secara rinci penerapan *electronic government* di Kota Cirebon untuk membentengi pelaksanaan *electronic government* tersebut. Untuk meningkatkan anggaran penerapan *electronic government* di Kota Cirebon, perlu diadakan kerjasama dengan stakeholder atau pihak swasta. Dalam meningkatkan kemampuan SDM, perlu adanya pelatihan teknis yang dilakukan secara berkala. Untuk meningkatkan

kemampuan infrastruktur, perlu adanya pengadaan jaringan yang lebih stabil. Perlu ditingkatkannya sosialisasi yang massif kepada masyarakat tentang keberadaan *electronic government* dan penggunaannya sehingga *electronic government* dapat diterapkan secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government*. Yogyakarta: ANDI.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Surabaya: Aditya Media Publishing.
- Website Resmi Pemerintah Kota Cirebon www.cirebonkota.go.id