

Evaluasi Pelaksanaan E-Government di Kota Semarang

Oleh :

Zulfiyyan Effendy, Ari Subowo

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS DIPONEGORO

Jalan Profesor Haji Soedarto Sarjana Hukum, Tembalang, Semarang 12693

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

E-Government is a new interaction mechanism between the government and public or private sector by involving the use of information technology with the aim of improving the quality of public services. Based on previous research shows that the city of Semarang has not reached the fourth level in the implementation of e-government as stated in Presidential Instruction No. 3 of 2003. The purpose of this study was to determine and analyze the implementation and development of e-government in the Semarang City Government so far and the factors influencing it. The method used in this research is qualitative descriptive. The results showed that the implementation of e-government in the city of Semarang in general has gone well. However, from the four levels of e-government implementation contained in Presidential Instruction No. 3 of 2003, the implementation of e-government in the city of Semarang has not yet reached the fourth level in overall because Semarang City doesn't have an application that emphasizes the integration of G2G, G2B, and G2C services. The factors that influence the implementation of e-government in Semarang City are, lack of regulations for implementating e-government, lack of human resources, budget constraints financed by APBD, lack of attention from other OPD. To overcome the problems, government of Semarang city formulate regulations on the implementation of e-government so that Semarang City has a reference in the implementation, providing outsourcing personnel, making budget priority, and conducting socialization and routine supervision to other OPD.

Key Word: E-Government, policy, Human Resources, Infrastructure

Evaluasi Pelaksanaan E-Government di Kota Semarang

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi memberikan perubahan secara cepat dan dinamis dalam berbagai aspek kehidupan. Masyarakat menjadi semakin kritis terhadap peran, tanggung jawab dan mutu pelayanan publik oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ditegaskan bahwa peraturan mengenai pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah. Untuk menjalankan peran strategis dan besar tersebut, maka sumber daya manusia sebagai pelaksana pelayanan publik harus memiliki kualitas yang unggul. Peraturan mengenai pelayanan publik ini juga diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 mengenai komitmen

pemerintah untuk mewujudkan “*Good Governance*”, yaitu mengembangkan dan menerapkan prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektifitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) perlu dilaksanakan reformasi birokrasi, yaitu salah satu upaya untuk melakukan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggara pemerintahan. Dengan kata lain, reformasi birokrasi sebagai langkah strategis untuk membangun aparatur negara agar lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional. Selain itu, pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi serta perubahan lingkungan strategis menuntut birokrasi pemerintahan untuk bereformasi dan menyesuaikan dengan tuntutan masyarakat.

E-Government merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat yang

berkepentingan (*stakeholder*) dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki kualitas pelayanan publik (Indrajit, 2006). Berdasarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, mengamanatkan setiap Gubernur dan Bupati/Walikota untuk menentukan strategi yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya guna terlaksananya pengembangan *E-Government*. Adapun 6 tujuan strategis pelaksanaan e-government dalam Inpres Nomor 3 Tahun 2003 sebagai berikut :

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
2. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.
3. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.
4. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.

5. Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat.

6. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

Setiap perubahan berpotensi menimbulkan ketidakpastian, oleh karena itu pengembangan *e-government* perlu direncanakan dan dilaksanakan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan dan sasaran yang terukur, sehingga dapat dipahami dan diikuti oleh semua pihak. Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah melalui jaringan informasi, pengembangan *e-government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan sebagai berikut :

Tingkat 1 Persiapan yang meliputi Pembuatan situs informasi di setiap lembaga; Penyiapan SDM; Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana Multipurpose Community Center, Warnet, SME-Center, dll; Sosialisasi situs informasi

baik untuk internal maupun untuk publik.

Tingkat 2 Pematangan yang meliputi Pembuatan situs informasi publik interaktif; Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain; Tingkat 3 Pemantapan yang meliputi Pembuatan situs transaksi pelayanan publik; Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.

Tingkat 4 Pemanfaatan yang meliputi Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi.

Website sering dipilih sebagai implementasi *E-Government* karena pembuatannya lebih murah dan mudah serta jaringan internet yang luas sangat cocok bagi masyarakat untuk mengakses informasi yang dibutuhkan tanpa batasan waktu. Penerapan *e-government* di Kota Semarang mulai efektif sejak 2001 dibawah pengelolaan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang sebagai unsur yang bertanggungjawab terhadap pelaksanaan *e-government* Kota Semarang.

Dijelaskan bahwa pada saat Instruksi Presiden dirilis, sebagian besar aplikasi *e-government* baru pada tingkat pertama (persiapan), sebagian kecil pada tingkatan kedua (pematangan), sedang tidak ada yang telah mencapai ketiga (pemantapan) dan keempat (pemanfaatan) (Instruksi Presiden No 3, 2003). Mengacu pada penelitian terbaru, Novi Prisma Yunita dan Rudi Dwi Aprianto (2018) yang melakukan evaluasi *website* untuk mengetahui kondisi terkini perkembangan *e-government* di Indonesia. Berdasarkan hasil *assessing website* yang telah dilakukan, diketahui sudah ada pemerintah daerah yang mencapai masing-masing tahapan sesuai Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003. Tahapan kedua (pematangan) adalah tahapan yang paling banyak dicapai yaitu sejumlah 341 *website* pemerintah daerah. Tahapan keempat (pemanfaatan) adalah tahapan dengan populasi paling sedikit yaitu hanya 4 *website* pemerintah daerah, keempat *website* pemerintah daerah yang mencapai tahapan keempat (pemanfaatan) antara lain Provinsi Jawa Tengah, Kabupaten

Karanganyar, Kabupaten Gresik, dan Kota Surabaya. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Novi Prisma Yunita dan Rudi Dwi Aprianto (2018) dapat diketahui bahwa Kota Semarang belum termasuk pemerintah daerah yang mencapai tahapan keempat (pemanfaatan) dalam pelaksanaan *e-government*.

B. Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui dan menganalisis pelaksanaan dan pengembangan *e-government* di Pemerintah Kota Semarang.
2. Mengetahui dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan *e-government* di Pemerintah Kota Semarang.

C. Teori

1. Administrasi Publik

Definisi administrasi publik menurut John M. Pfiffner dan Robert V. Presthus (dalam Inu Kencana, 2006:23) administrasi publik didefinisikan sebagai koordinasi usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah. Hal ini meliputi

pekerjaan pemerintah sehari-hari. Sedangkan Felix A. Nigro dan Llyod G. Nigro (dalam Inu Kencana, 2006:24) mendefinisikan Administrasi Publik adalah suatu kerja sama kelompok dalam lingkungan pemerintah. Sementara itu, ahli lain seperti Arifin Abdurrahman (dalam Inu Kencana, 2006:25) menyebutkan bahwa administrasi publik adalah ilmu yang mempelajari pelaksanaan sari politik negara.

2. Kebijakan Publik

Harold Laswell dan Abraham Kaplan (Riant Nugroho 2009:93) mendefinisikannya sebagai suatu program yang diproyeksikan dengan tujuan-tujuan tertentu, nilai-nilai tertentu, dan praktik-praktik tertentu. Sedangkan Carl I. Friedrich (Riant Nugroho 2009:93) mendefinisikan kebijakan publik sebagai serangkaian tindakan yang diusulkan seorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dengan ancaman dan peluang yang ada. Thomas R. Dye (Riant Nugroho 2009:94) mengemukakan bahwa kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan pemerintah,

mengapa mereka melakukan, dan hasil yang membuat sebuah kehidupan bersama tampil berbeda.

3. Evaluasi Kebijakan

Anderson (dalam Budi Winarno, 2008) menjelaskan bahwa evaluasi kebijakan adalah kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang mencakup substansi, implementasi dan dampak.

4. Evaluasi Proses

Faktor-faktor yang dinilai antara lain layanan dari program, pelaksanaan program, pemangku kepentingan (*stake holder*) yang dilayani, sumber-sumber yang digunakan, pelaksanaan program dibandingkan dengan yang diharapkan dalam rencana, dan kinerja pelaksanaan program. Diidentifikasi juga dalam evaluasi proses perkembangan pengaruh dari program terhadap pemangku kepentingan program. Evaluasi proses merupakan evaluasi formatif yang berfungsi mengukur kinerja program untuk mengukur kinerja program.

5. Indikator Evaluasi

Penilaian keberhasilan suatu kebijakan perlu menggunakan beberapa indikator penilaian secara

tepat. Indikator penilaian menurut Dunn (1999:610) mencakup 6 (enam) indikator sebagai berikut :

a. Efektivitas

Apakah hasil yang diinginkan telah tercapai?

b. Efisiensi

Seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan?

c. Kecukupan

Seberapa jauh hasil yang telah tercapai dapat memecahkan masalah?

d. Pemerataan

Apakah biaya dan manfaat didistribusikan merata kepada kelompok masyarakat yang berbeda?

e. Responsivitas

Apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok tertentu?

f. Ketepatan

Apakah hasil (tujuan) yang diinginkan berguna atau bernilai?

D. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus masalah dalam

penelitian ini adalah 1.) Pengembangan E-Gov di Kota Semarang; 2.) Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pengembangan E-Government di Kota Semarang. Lokasi penelitian adalah di Kota Semarang dengan situs penelitiannya adalah Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang. Sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Seksi Layanan Manajemen Data, Kepala Subbagian Perencanaan dan Evaluasi, Kepala Seksi Layanan dan Infrastruktur, Internet, dan Intranet, Staf Layanan Manajemen Data, dan Staf TU. Analisis data melalui tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan e-government di Kota Semarang (Inpres Nomor 3 Tahun 2003)

Analisis pelaksanaan *e-government* di Kota Semarang didasarkan pada

empat tingkatan pelaksanaan dan pengembangan yang tertuang di Inpres Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Empat tingkatan tersebut yaitu persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan.

Pada tingkat pertama yaitu persiapan, tahapan persiapan dikategorikan untuk pemerintah daerah yang setidaknya memiliki *website*, ini ditunjukkan dengan adanya alamat website serta tidak mempertimbangkan apakah website tersebut dapat diakses atau tidak. Berdasarkan hasil penelitian, Pemerintah Kota Semarang telah membuat *website* sebagai sarana layanan informasi sejak tahun 2001 dengan alamat www.semarangkota.go.id. Langkah awal telah dipersiapkan sejak jauh hari oleh pemerintah Kota Semarang dalam rangka pelaksanaan *e-government*. Pada awal pengembangannya *website* Kota Semarang di kelola oleh bagian PDE (Pengolah Data Elektronik) yang sejak tahun 2017 berubah menjadi

Diskominfo, dari hasil penelitian Diskominfo mengalami keterbatasan SDM dalam pelaksanaan dan perawatan *website*, untuk itu Diskominfo melakukan *outsourcing* guna mengatasi hal tersebut. Hingga kini Diskominfo menjadi pihak yang mengelola dan mengkoordinir seluruh *website* OPD Kota Semarang.

Selanjutnya untuk tingkat kedua yakni pematangan, dikategorikan untuk *website* yang menyediakan setidaknya satu media interaksi pemerintah dengan pengunjung situs serta menyediakan *link* ke lembaga-lembaga lain. Bentuk media interaksi antara lain : email, nomor telepon, formulir masukan, polling, forum diskusi, sms, dan atau chat. Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa *website* Pemerintah Kota Semarang telah dapat memberikan informasi publik yang interaktif dan *uptodate*. Selain memberikan informasi *website* Pemerintah Kota Semarang juga telah menyediakan *link* ke lembaga-lembaga lain, akantetapi terkadang *link* OPD yang dituju masih minim informasi atau *outdate*, hingga

layanan yang disediakan tidak dapat diakses.

Tingkat ketiga yaitu pematangan, dikategorikan untuk *website* yang menyediakan setidaknya satu layanan elektronik berupa *website* atau aplikasi untuk layanan publik, aplikasi yang dimaksud dapat berupa formulir pendaftaran ijin online, yang dapat memperpendek prosedur ijin. Tahap ini merupakan tahap yang perlu sekali diperhatikan, karena dalam tahapan ini pemerintah mulai dituntut untuk memberikan inovasi-inovasi pelayanan publik. Dalam tahapan ini pelaksanaan *e-government* tidak hanya sebatas memberikan informasi tetapi memberikan pelayanan yang nyata dan efektif. Berdasarkan hasil penelitian Pemerintah Kota Semarang telah menyediakan berbagai aplikasi guna meningkatkan pelayanan publik melalui *website* maupun aplikasi yang dapat diunduh melalui perangkat *mobile*. Setidaknya terdapat 37 aplikasi pelayanan publik yang disediakan di *website* Kota Semarang. Inovasi lain yaitu mengenai pengaduan masyarakat yang

dipermudah dengan inovasi *call center* 112. Dari segi perijinan, Pemerintah Kota Semarang memiliki 7 aplikasi perijinan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Meski demikian masih terdapat beberapa pelayanan publik yang tidak dapat diakses di *website* Kota Semarang. Dari hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa dalam tahap ini Pemerintah Kota Semarang masih kurang maksimal. Aplikasi-aplikasi yang disediakan masih banyak yang tidak dapat diakses.

Tingkat terakhir adalah pemanfaatan, Website dikategorikan ke tahapan ini jika memiliki aplikasi yang menekankan pada integrasi layanan G2G, G2B, dan G2C. Peneliti menerjemahkan indikator tersebut dengan mensyaratkan website telah memiliki inisiatif terkait integrasi misalnya dengan menyediakan layanan terpadu untuk G2G dan G2B melalui sistem terintegrasi atau menyediakan layanan satu pintu di mana untuk G2C di mana masyarakat cukup berkunjung ke satu halaman untuk mendapatkan seluruh layanan publik. Berdasarkan hasil penelitian, Pemerintah Kota Semarang belum

memiliki *website* khusus layanan satu pintu, seperti sebagaimana Surabaya dan Gresik, dua pemerintah daerah tersebut telah menyediakan layanan satu pintu Surabaya *Single Window* dan Gresik *Single Window*. Dalam tingkat ini usaha Pemerintah Kota Semarang baru sebatas integrasi sistem data yang diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 40 Tahun 2017. Dari hasil penelitian, saat ini Pemerintah Kota Semarang tengah menyiapkan *Master Plan Smart City* yang nantinya dapat meningkatkan pelaksanaan *e-government* di Kota Semarang baik dari segi G2G, G2B maupun G2C.

B. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan e-government di Kota Semarang

Dimensi Context

Pelaksanaan *e-government* sudah dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Semarang melalui situs web resmi Pemerintah Kota Semarang yaitu www.semarangkota.go.id. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kekurangan sehingga muncul permasalahan dan hambatan

dalam pelaksanaan maupun pengembangannya. Pelaksanaan dan pengembangan *e-government* diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Salah satu kelemahan Pemerintah Kota Semarang adalah belum memiliki payung hukum yang mengatur pelaksanaan dan pengembangan *e-government*, baik berupa Peraturan Daerah maupun Keputusan Walikota. Namun demikian, Pemerintah Kota Semarang telah memiliki Master Plan Smart City dan telah memiliki rencana induk hingga tahun 2021 untuk menunjang pembangunan dan pengembangan *e-government* di Kota Semarang.

Dimensi Input

Diskominfo Kota Semarang mengalami kekurangan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dan ahli untuk mengolah data elektronik. Jumlah pegawai Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang adalah sebanyak 55 orang pegawai. Untuk mengatasi keterbatasan sumber daya manusia Diskominfo

mengadakan *outsourcing* sesuai dengan spesifikasi dan tupoksi yang telah ditentukan, baik itu *programmer* maupun *web-designer*.

Kapasitas finansial menjadi faktor penting selain sumber daya manusia dan sarana prasarana, karena dukungan finansial merupakan bentuk komitmen Pemerintah Kota Semarang dalam pelaksanaan dan pengembangan *e-government*. Berdasarkan hasil penelitian, pendanaan pelaksanaan *e-government* di Kota Semarang terdapat keterbatasan anggaran, sehingga hal tersebut menjadi hambatan dalam pelaksanaan dan pengembangan suatu program.

Dimensi Process

Dalam melaksanakan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, Diskominfo Kota Semarang memanfaatkan sarana dan prasarana yang tersedia secara maksimal untuk menunjang pelaksanaan dan pengembangan *e-government* pada Pemerintah Kota Semarang. Berdasarkan keterangan informan, dalam pelaksanaan dan pengembangan *e-government* pun

tidak lepas dari kendala dan hambatan, salah satunya keterbatasan penganggaran. Dengan terbatasnya anggaran, maka Diskominfo harus menetapkan tujuan dan sasaran yang menjadi prioritas.

Dimensi Product

Pelaksanaan e-government di Kota Semarang ditingkatkan sejak tahun 2013, sejauh ini sudah tercapai walaupun belum 100%. Masih ada beberapa kekurangan yang wajib dibenahi dan ditingkatkan. Kota Semarang telah melakukan berbagai inovasi untuk melayani masyarakat. Salah satu contohnya dibidang Pendidikan yaitu mengenai Sistem Informasi Data Terpadu (SIDADU) yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi siswa maupun mahasiswa ketika membutuhkan data. Inovasi lain yaitu mengenai pengaduan masyarakat yang dipermudah dengan inovasi *call center* 112. Se jauh ini, setidaknya terdapat 37 aplikasi pelayanan publik yang disediakan di *website* Kota Semarang. Dari segi perijinan, Pemerintah Kota Semarang memiliki 7 aplikasi perijinan untuk mempermudah pelayanan kepada

masyarakat. Dengan jumlah ini dapat dilihat keseriusan pemerintah untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi. Tetapi disisi lain dengan banyaknya jumlah produk *e-government* tersebut, pemerintah dituntut untuk bisa memonitoring dan menjaga keberlangsungan aplikasi-aplikasi tersebut agar tidak menghambat pelayanan terhadap masyarakat.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan e-government di Kota Semarang (Inpres Nomor 3 Tahun 2003)

Secara keseluruhan pemerintah telah melaksanakan tingkat persiapan hingga pematangan dengan baik, hanya saja dari beberapa tahapan dalam penyenggaraan *e-government* di Kota Semarang masih membutuhkan perhatian untuk dapat dikerjakan lebih baik lagi. Pemerintah Kota Semarang telah menyediakan *website* (www.semarangkota.go.id) sebagai sarana penyedia layanan dan informasi di Kota Semarang yang dikelola oleh Diskominfo. Meskipun

ada keterbatasan SDM, Diskominfo sebagai pihak pengelola mampu mengatasinya dengan melaksanakan *outsourcing*. Pihak Diskominfo telah memberikan sosialisasi tentang keberadaan *website* Kota Semarang, sosialisasi ini dilaksanakan dalam bentuk surat edaran untuk internal dan penggunaan media sosial bagi masyarakat publik.

Dari empat tingkat pelaksanaan dan pengembangan *e-government* pada Inpres Nomor 3 Tahun 2003, tingkat keempat atau tingkat pemantapan belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Saat ini pemerintah Kota Semarang masih belum memiliki *website* yang berfungsi sebagai pelayanan satu pintu, seperti sebagaimana Surabaya dan Gresik yang telah menyediakan layanan satu pintu, Surabaya Single Window dan Gresik Single Window. Selain itu hal-hal yang harus menjadi perhatian dalam pelaksanaan *e-government* di Kota Semarang yakni terdapat beberapa *website* OPD dan aplikasi pelayanan yang tidak dapat diakses.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan e-government di Kota Semarang

Faktor utama yang dinilai menjadi pendorong pelaksanaan *e-government* di Kota Semarang adalah dukungan dari pemerintah. Pemerintah kota Semarang mendukung penuh pelaksanaan *e-government* di kota Semarang dengan membentuk Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang sebagai dinas yang mengatur pelaksanaan *e-government* di Kota Semarang sesuai dengan Perwal Nomor 26 Tahun 2016. Penyelenggaraan *e-government* di Kota Semarang disesuaikan dengan tugas dan tanggung jawabnya sehingga berjalan sesuai dengan tupoksinya. Pemerintah kota Semarang telah menyiapkan Perwal tentang Masterplan Smart City yang menjadi arah kebijakan e-government di masa mendatang.

Selain itu faktor yang dianggap mendorong pelaksanaan *e-government* di Kota Semarang adalah aliran dana, berdasarkan hasil penelitian sejauh ini pengadaan dana

dianggap lancar dan tepat waktu. Pengadaan dana yang baik menghasilkan infrastruktur yang dapat menunjang pelaksanaan *e-governement* di Kota Semarang. Sarana dan prasarana infrastruktur penunjang sudah mencukupi dan terus di tingkatkan. Pengadaan Fiber Optic (FO) sebagai wujud peningkatan kualitas jaringan koneksi telah terpasang hingga tingkat Kecamatan. Penggunaan dana paling besar digunakan untuk sewa *bandwith* mencapai hingga 8M.

Faktor-faktor penghambat tersebut antara lain Pemerintah Kota Semarang belum memiliki payung hukum yang mengatur tentang pelaksanaan dan pengembangan *e-governement*. Kebijakan yang dianut yaitu Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003. Diskominfo Kota Semarang juga mengalami kekurangan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dan ahli untuk mengolah data elektronik. Untuk menanggulangi hal tersebut Diskominfo melakukan rekrutmen outsourcing. Dana untuk melakukan kegiatan tersebut berasal dari APBD.

Selain itu yang dianggap menjadi faktor penghambat adalah Diskominfo Kota Semarang memiliki keterbatasan anggaran untuk pengembangan *e-governement*, kemajuan teknologi yang cepat menuntut Diskominfo untuk selalu meningkatkan kualitas infrastrukturnya. Untuk mengatasi keterbatasan anggaran Diskominfo membuat skala prioritas yang dituangkan dalam rentra maupun renja. Disamping itu dalam pelaksanaan *e-governement* masih ditemui hambatan dalam hal mindset birokrasi, beberapa OPD dirasa belum mampu melaksanakan program-program yang ada secara maksimal. Banyak OPD yang kurang memperhatikan pengelolaan *website* instansi masing-masing. Persoalan yang ditemukan antara lain, kurangnya perhatian dalam hal *updating* data, seringkali data yang telah *outdate* masih diterbitkan.

B. Saran

1. Pemerintah baiknya dapat bekerjasama dengan pihak universitas maupun swasta yang ahli di bidang komputer dan pemrograman, baik

untuk urusan *outsourcing* maupun membantu dalam pelatihan pegawai pemerintah kota Semarang.

2. Pemerintah sebaiknya melakukan studi banding mengenai pelaksanaan *e-government* ke daerah atau kota lain, sebagai contoh Kota Surabaya yang diketahui sukses dengan inovasi *e-government*-nya.

3. Agar dukungan pemerintah dalam pelaksanaan *e-government* dapat berjalan dengan maksimal, perlu adanya regulasi khusus tentang *e-government*. Diharapkan dengan adanya regulasi tersebut, SKPD dan masyarakat dapat lebih memahami pentingnya *e-government*.

4. Dengan keterbatasan pegawai yang dimiliki Diskominfo, ada baiknya meningkatkan standar kualitas pegawai *outsourcing* guna membantu penanganan masalah *e-government*, baik itu berupa *website* ataupun pelayanan lain berbasis teknologi.

5. Perlu ada sosialisai dan pengawasan rutin terhadap SKPD lain mengenai data dan informasi yang diterbitkan di *webiste* instansi masing-masing agar tidak *outdate*.

Selain itu sosialisasi pada masyarakat juga ditingkatkan, baik itu mengenai inovasi baru dalam bidang *e-government* maupun pemahaman pemanfaatan aplikasi yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

Abidin, Said Zainal (2012). *Kebijakan Publik* (Edisi 2). Jakarta : Salemba Humanika

Dunn, N.William. (1999). Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press

H.B. Sutopo. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta:UNS Press.

Hardiansyah. (2011). *Kualitas pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava media

Indrajit, Richardus Eko. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta: Aptikom

Mufiz, ali. (2004). *Pengantar ilmu administrasi negara*. Jakarta: Universitas terbuka

Nugroho, Riant. (2011). *Public policy*.
Jakarta: Elex media komputindo

Subarsono. (2012). *Analisis
Kebijakan Publik*. Yogyakarta:
Pustaka pelajar

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

Syafeii, Inu Kencana. (2006).
*Pengantar Ilmu Administrasi
Publik* (Edisi Revisi). Jakarta:
Rineka Cipta

Winarno, Budi. (2008). *Kebijakan
Publik : Teori dan Proses*.
Yogyakarta: Penerbit Media
Pressindo.

Wirawan. (2011).
*Evaluasi: Teori, Model, Standar,
Aplikasi, dan Profesi*. Jakarta:
Rajawali Pers

Sumber Perundangan :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun
2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 101
Tahun 2000 mengenai komitmen
pemerintah untuk mewujudkan
“*Good Governance*”

Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang
Kebijakan dan Strategi Nasional
Pengembangan *E-Government*

Sumber Lain :

RPJMD Kota Semarang, 2017

Renstra Diskominfo Kota Semarang
Tahun 2016-2021

www.semarangkota.go.id/ (diakses
pada 20 Juli 2018)