

**ANALISIS PENERAPAN WEBSITE KECAMATAN GAJAHMUNGKUR
DIUKUR DARI 3 ELEMEN SUKSES (*SUPPORT, CAPACITY, VALUE*) DI
KECAMATAN GAJAHMUNGKUR KOTA SEMARANG**

Nerissa Arviana Putri, Nina Widowati, Maesaroh

risanerissa@gmail.com ninawidowati.fisip@gmail.com
maesarohundip@yahoo.co.id

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

JL. Prof H Soedarto, S.H, Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269

Telepon (024)7465407 Faksimile (024)7465405

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

Abstract

The purpose of this research is to find out how the application of the website Kecamatan Gajahmungkur is measured from the 3 Elements of Success (Support, Capacity, Value) in Kecamatan Gajahmungkur, Semarang City. This study uses a qualitative-descriptive research method. The informants involved in this study were the Kepala Seksi Pelayanan Manajemen Data Diskominfo Kota Semarang, Camat Kecamatan Gajahmungkur, several people who live in the Kecamatan Gajahmungkur, Kasi Pelayanan Publik, and IT personnel in the Kecamatan Gajahmungkur.

The results of this study indicate that the success implementation of the website Kecamatan Gajahmungkur made by the Diskominfo in Semarang City when viewed from the support, capacity, and value elements, is supported by several regulations that have been made to regulate the application of the website Kecamatan in Semarang City. The implementation of the website Kecamatan Gajahmungkur has also gone quite well because there are already IT personnel who handle the website Kecamatan Gajahmungkur directly.

With the website Kecamatan Gajahmungkur, information can be accessed anywhere 24 hours a day, 7 days a week but when viewed from information regarding public service requirements, all kinds of activities and matters regarding Kecamatan Gajahmungkur and activities that have been carried out by the Pemerintah Kota Semarang through the website Kecamatan Gajahmungkur, in the future the Kecamatan Gajahmungkur will improve and complete the information provided on this website Kecamatan Gajahmungkur. It is recommended that the Diskominfo in Semarang City can carry out a review of the implementation of the website kecamatan not only that the implementation of socialization is also important so that people are more familiar with the website Kecamatan Gajahmungkur.

Keywords: Website Implementation, Three Elements Of Success, Public Service Information

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi sesuatu yang bernilai penting bagi setiap masyarakat. Masyarakat tidak ada yang bisa dipisahkan dari pelayanan publik, karena setiap kehidupan yang dilakukan oleh masyarakat berkaitan erat dengan pelayanan, hal ini disebabkan karena masyarakat dari mulai lahir sampai dengan nanti ketika meninggal selalu berurusan dengan pelayanan publik baik itu dari pengurusan akta kelahiran, pengurusan identitas kependudukan (E-KTP), surat izin menikah, hingga sampai pengurusan surat kematian. Masyarakat sebagai subjek yang mendapatkan pelayanan publik pasti menginginkan untuk mendapatkan Pelayanan Publik yang lebih baik.

Di era yang semakin modern ini dan sudah masuk dalam kategori revolusi industri 4.0 yang tidak lepas dari pengaruh globalisasi yang otomatis semuanya dipengaruhi oleh

penggunaan teknologi *modern* menggunakan elektronik yang berbasis jaringan internet, oleh karena itu banyak sekali masyarakat di era sekarang ini yang menggunakan teknologi informasi komunikasi (*digital*) untuk menunjang aktivitasnya sehari-hari hal tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat membutuhkan segala sesuatu yang bersifat praktis, mudah, cepat, dapat diakses dimana saja dan kapan saja sama halnya dengan pelayanan publik. Pelayanan publik bersifat dinamis, artinya mengikuti situasi dan kondisi yang dibutuhkan oleh masyarakat pada saat ini, maka Pelayanan Publik yang dijalankan oleh pemerintah untuk masyarakat sekarang sudah berbasis teknologi informasi komunikasi (*digital*) menggunakan sistem *e-government*.

Di dalam realitanya, keberhasilan penerapan *e-government* masih harus tetap diawasi karena di era yang semakin maju ini justru masih ada masyarakat yang

hanya mengikuti *trend* saja dan tidak memanfaatkannya secara maksimal, oleh karena itu pengembangan dari *e-government* harus dilaksanakan agar *website* atau aplikasi yang berbasis *e-government* bisa semakin baik lagi didalam memberikan informasi kepada masyarakat seputar kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah di daerah setempat dan informasi seputar pelayanan publik.

Pemerintah Kota Semarang juga melakukan hal yang sama yaitu menciptakan *website* kecamatan yang berbasis *e-government* di Kota Semarang melalui Diskominfo Kota Semarang. Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 76 Tahun 2016, Diskominfo Kota Semarang merupakan OPD yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang bertugas membantu Walikota Semarang untuk melakukan segala macam urusan Pemerintahan di Bidang Komunikasi dan Informasi, Statistik, dan Persandian yang merupakan kewenangan suatu daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah. Contohnya ialah *Website* Kecamatan Gajahmungkur.

Website Kecamatan Gajahmungkur ini dalam hal penerapan, pengelolaan, dan pengembangan diserahkan langsung kepada pihak Kecamatan, namun pihak Diskominfo Kota Semarang menghimbau Kecamatan Kota Semarang agar pengisian dari konten-konten di *website* Kecamatan itu bisa beragam, informatif, dan menarik sehingga masyarakat tertarik untuk mengakses *website* Kecamatan dan terbantu dalam mendapatkan informasi seputar persyaratan pelayanan yang ada di kecamatan sesuai dengan domisilinya masing-masing.

Menjadi hal yang menarik dalam penelitian ini adalah terdapat beberapa permasalahan dalam penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur ini. Berdasarkan hasil wawancara yang sebelumnya telah dilakukan oleh Peneliti kepada Masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Gajahmungkur yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti, dan Tenaga IT di Kecamatan Gajahmungkur yang secara langsung meng-*handle website* Kecamatan Gajahmungkur, didapatkan hasil

bahwa informasi-informasi yang terdapat di *website* Kecamatan Gajahmungkur masih kurang beragam dan perlu untuk dilakukan pembaruan, tidak hanya itu saja masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Gajahmungkur sebagian besar belum mengetahui *website* Kecamatan Gajahmungkur ini karena belum pernah dilakukan sosialisasi sehingga masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengakses *website* Kecamatan Gajahmungkur. Sosialisasi dan pengenalan mengenai *website* Kecamatan Gajahmungkur kepada masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Gajahmungkur ini dirasa sangat penting, karena berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Gajahmungkur, dan Tenaga IT di Kecamatan Gajahmungkur didapatkan hasil bahwa masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Gajahmungkur masih belum mengetahui dan kurang sadar untuk mengakses *website* Kecamatan Gajahmungkur.

Terdapat kebaruan antara penelitian terdahulu dengan topik

penelitian dalam tulisan ini. Dilihat dari segi hasil penelitian yang ditulis oleh Tito Rizky Fitrianto dalam skripsi yang berjudul “Penerapan *E-Government* di Kota Semarang pada tingkat Kelurahan” dikatakan bahwa Penggunaan *e-government* di Kota Semarang ini dinilai sudah tersebar secara merata sampai pada tingkat kelurahan. Baik dari Kelurahan Pleburan yang terletak di wilayah pusat Kota Semarang hingga Kelurahan Cangkiran yang terletak di daerah pengembangan. Hal ini dapat berhasil dikarenakan adanya dukungan penuh dari pihak Pemerintah Kota Semarang.

Uraian latar belakang yang telah dijelaskan menimbulkan ketertarikan peneliti untuk menggali lebih dalam mengenai permasalahan-permasalahan terkait bagaimana penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur diukur dari 3 Elemen Sukses (*Support, Capacity, Value*) di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang sehingga diharapkan hasil dari penelitian ini mampu menemukan solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan terkait penerapan *website* Kecamatan

Gajahmungkur Kota Semarang melalui kajian-kajian administrasi publik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat ditemukan rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

Bagaimanakah penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur bila diukur dari 3 elemen sukses (*support, capacity, value*) di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan umum dari penelitian ini yaitu:

Untuk mengetahui Analisis Penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur diukur dari 3 elemen sukses (*support, capacity, value*) di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang.

Tujuan khusus dari penelitian ini yaitu :

Untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur diukur dari 3 elemen sukses (*support,*

capacity, value) di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang.

D. Tinjauan Pustaka

1. Administrasi Publik

Beberapa pendapat yang dikutip oleh Stillman (1991) dalam Buku Pelayanan Publik dan *E-Government* Sebuah Teori dan Konsep oleh Rahayu, A. Y.S. Juwono. dkk sebagai berikut:

a) Menurut Dimock, Dimock, dan Fox Administrasi Publik merupakan suatu kegiatan yang melakukan produksi barang dan jasa yang digunakan untuk memberikan pelayanan agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi.

b) Menurut Barton dan Chappel Administrasi Publik dilihat sebagai *the work of government* atau suatu pekerjaan yang dilakukan oleh Pemerintah.

2. Pelayanan Publik

Menurut Chapman dan Cowdell (1998), Pelayanan Publik merupakan suatu pelayanan yang dilakukan oleh institusi publik yang dimiliki dan difasilitasi oleh negara untuk kepentingan negara dan dilakukan dengan cara kenegaraan sedangkan untuk tujuannya ditentukan secara politis oleh negara. Dan menurut Amy Y.S. Rahayu, Vishnu Juwono, dkk (2020), pelayanan publik adalah sebuah proses dalam mengirimkan barang, jasa, dan layanan administratif kepada masyarakat.

3. *E-Government*

Menurut Lee (2009) *E-Government* adalah sebagai penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang digunakan untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang sebelumnya masih tradisional dan belum memanfaatkan Teknologi Informasi Komunikasi.

E. Metode Penelitian

Peneliti membuat tipe penelitian dengan menggunakan Metode Kualitatif dan jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah

Deskriptif untuk mengetahui Bagaimanakah penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur bila diukur dari 3 elemen sukses (*support, capacity, value*) di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang. Tujuan penelitian deskriptif ini adalah untuk memberikan gambaran secara lebih mendalam mengenai latar belakang dan interaksi yang lebih kompleks dari para partisipan serta kejadian-kejadian yang dipandang dari sisi partisipan. Situs penelitian adalah lokus atau tempat dimana penelitian ini dilaksanakan yaitu di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wawancara dengan menerapkan protokol kesehatan (dikarenakan sedang dalam masa pandemi covid-19) dan Dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan didalam penelitian dilakukan dengan teknik deskriptif, berbagai macam data yang telah didapatkan dari lapangan, selanjutnya dilakukan analisa dengan deskriptif kualitatif. Prosesnya ialah dengan cara mengatur urutan dari data tersebut, dikoordinasikannya didalam suatu

bentuk atau pola, dikategorikan, dan diuraikan dalam satu uraian data. Analisis ini dinilai penting karena dilakukan untuk membatasi penemuan data sehingga data yang didapatkan untuk penelitian menjadi lebih teratur dan tertata. Teknik yang digunakan dalam menentukan subjek penelitian yaitu diantaranya :

- A. Teknik *Purposive*
 - 1. Kepala Seksi Pelayanan Manajemen Data Diskominfo Kota Semarang
 - 2. Camat Kecamatan Gajahmungkur
 - 3. Kasi Pelayanan Publik
 - 4. Tenaga IT yang menangani *website* Kecamatan Gajahmungkur

B. Teknik Insidental

Masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang

1.1 Pelayanan di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kecamatan Gajahmungkur memiliki 2 Aparatur yang siap memberikan pelayanan di Kecamatan Gajahmungkur. Dua aparatur yang memberikan pelayanan dipimpin oleh Kasi Pelayanan Publik.

Ruang Pelayanan yang disediakan oleh Kecamatan Gajahmungkur sudah dilengkapi dengan beberapa fasilitas yang sudah baik, diantaranya :

- a) Ruang Pelayanan di Kecamatan Gajahmungkur sudah dilengkapi dengan fasilitas pendingin udara (AC);
- b) Ruang Pelayanan juga sudah dilengkapi dengan kursi yang dapat digunakan oleh masyarakat pada saat menunggu pelayanannya yang sedang di proses;
- c) Pada ruang pelayanan juga sudah dilengkapi dengan fasilitas Kamar Mandi yang dapat digunakan oleh

- masyarakat yang sedang mengurus pelayanan di Kecamatan Gajahmungkur;
- d) Ruang pelayanan juga dilengkapi dengan tempat bermain yang dapat dipergunakan bagi masyarakat yang kebetulan sedang membawa anaknya;
 - e) Pada ruang pelayanan juga dilengkapi dengan ruang menyusui yang dapat digunakan oleh masyarakat yang sedang mengurus pelayanan di kecamatan gajahmungkur.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kecamatan Gajahmungkur senantiasa menerapkan protokol kesehatan untuk mencegah penyebaran virus corona, yaitu diantaranya diterapkannya 3 M (Menjaga Jarak, Mencuci Tangan, dan Memakai Masker) di Lingkungan Kecamatan Gajahmungkur.

1.2 Standar Pelayanan di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang

Kecamatan Gajahmungkur Semarang menganut prinsip pelayanan sesuai dengan yang tercantum dan tertuang pada Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 43 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Semarang.

Standar pelayanan yang menjadi acuan Kecamatan Gajahmungkur tersebut akan berjalan sesuai dengan harapan apabila didukung dengan kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi seputar persyaratan pelayanan publik yang disediakan di Kecamatan gajahmungkur dikarenakan apabila masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Gajahmungkur diberikan kemudahan dalam mengakses informasi seputar persyaratan pelayanan publik yang disediakan melalui *website* Kecamatan Gajahmungkur maka Standar Pelayanan Administrasi Kecamatan (PATEN) di Kota Semarang yang dijadikan acuan oleh Kecamatan Gajahmungkur

akan berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya sehingga masyarakat lebih mudah dan cepat didalam mengetahui persyaratan pelayanan apa saja yang harus ia bawa sehingga masyarakat sebagai pemohon bisa langsung dilayani di Kecamatan Gajahmungkur dengan segera.

1.3 Pentingnya Penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur di Kota Semarang

Berdasarkan pada Peraturan Walikota No. 76 Tahun 2016, dapat diketahui bahwa Diskominfo Kota Semarang memiliki tugas untuk membantu Walikota Semarang dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang ada di bidang komunikasi dan informatika, bidang statistik, dan bidang persandian, sehingga untuk dapat semakin mendukung konsep semarang *smart city* maka Diskominfo Kota Semarang membuat *website* Kecamatan di Kota Semarang.

Pembuatan *website* Kecamatan ini bertujuan untuk

memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai persyaratan pelayanan publik, segala macam kegiatan dan hal-hal mengenai Kecamatan sesuai dengan tempat domisilinya dan kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang melalui *website* Kecamatan.

Penerapan dari *website* Kecamatan Gajahmungkur sebagai perwujudan dari *e-government* ini tidak hanya dalam bentuk menyediakan informasi saja yaitu tahapan *broadcasting* melainkan sudah masuk kedalam tahapan *interaction*. Hal tersebut dapat kita ketahui dari menurut Tapscott (1998) mengemukakan beberapa alur dari perkembangan *e-government* ini sebagai berikut:

- a) *Broadcasting* : kehadiran pemerintah dapat dilihat melalui dibuatnya *website* yang berisi tentang informasi-informasi yang berkaitan dengan profil, kegiatan, dan program yang sedang dilakukan oleh pemerintah

- b) *Interaction* : *website* yang digunakan oleh pihak pemerintah dapat menjadi sarana untuk berinteraksi antara pemerintah dengan masyarakat, dikarenakan biasanya dalam suatu *website* tersebut disediakan fitur agar masyarakat dapat bertanya atau mengirimkan kritik dan saran melalui fitur dan layanan yang disediakan oleh *website*
- c) *Transaction* : pada tahapan ini masyarakat akan dihadapkan pada cara-cara untuk bertransaksi secara finansial dengan pemerintah. Tahapan ini juga menjamin keamanan dari transaksi yang dilakukan oleh pemerintah dengan pengguna layanannya.
- d) *Integration* : pada tahapan ini sistem informasi akan

terintegrasi dan semua pengguna layanan dapat mendapatkan pelayanan berbasis elektronik.

Berdasarkan fitur-fitur yang disediakan di *website* Kecamatan Gajahmungkur diatas, penerapan dari *website* Kecamatan Gajahmungkur ini sudah berkembang masuk ke dalam tahapan *broadcasting* dan tahapan *interaction*.

Dilihat dari tahapan *broadcasting* : tujuan dibuatnya *website* Kecamatan Gajahmungkur adalah untuk mempermudah masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Gajahmungkur untuk mendapatkan informasi mengenai persyaratan pelayanan publik, segala macam kegiatan dan hal-hal mengenai Kecamatan Gajahmungkur dan kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang melalui *website* Kecamatan Gajahmungkur.

Dilihat dari tahapan *interaction* : pada bagian fitur layanan “Kontak” pada *website* Kecamatan Gajahmungkur dapat digunakan oleh masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Gajahmungkur untuk menyampaikan kritik dan saran yang akan langsung masuk ke *email* Kecamatan Gajahmungkur:

gajahmungkur@semarangkota.go.id

Didalam penerapan dari *website* Kecamatan Gajahmungkur sebagai perwujudan *e-government* ini harus dilihat apakah sudah sesuai dengan “Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang” pada bagian pasal 4 yaitu prinsip-prinsip dalam memberikan pelayanan informasi publik meliputi :

a) **Mudah, cepat, cermat dan akurat;**

b) **Transparansi;**

c) **Akuntabel;**

d) **Proporsionalitas.**

Berdasarkan pembahasan pada Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang” bagian pasal 4 diatas dapat disimpulkan bahwa Penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur di Kecamatan Gajahmungkur sebenarnya sudah berjalan cukup baik karena sudah ada Tenaga IT yang menangani *website* Kecamatan Gajahmungkur secara langsung, namun bila dilihat dari informasi-informasi mengenai persyaratan pelayanan publik, segala macam kegiatan dan hal-hal mengenai Kecamatan Gajahmungkur dan kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang melalui *website* Kecamatan Gajahmungkur.

Kedepannya pihak Kecamatan Gajahmungkur akan memperbaiki dan melengkapi informasi yang disediakan pada *website* Kecamatan Gajahmungkur ini.

1.4 Penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur diukur dari 3 elemen sukses (*support, capacity, value*) di Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang

Keberhasilan Penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur tersebut dapat diukur dari tiga elemen sukses yang harus dimiliki oleh konsep *digitalisasi*, menurut (Indrajit, 2006:13) yaitu :

1.4.1 Support

Berdasarkan penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur bila dilihat dari elemen *support* dapat diketahui bahwa dukungan pemerintah kota Semarang dalam mewujudkan *e-government* di Kota Semarang sudah baik hal tersebut diketahui dari adanya beberapa regulasi yang dibuat untuk mengatur penerapan *e-government* di Kota Semarang, yaitu Peraturan Walikota

Semarang Nomor 76 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfo), Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang, Peraturan Walikota Semarang Nomor 40 Tahun 2017 tentang Pengelolaan Data Terpadu Daerah, Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001, Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003. sayangnya dalam penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur ini informasi seputar persyaratan pelayanan publik dan informasi-informasi lain yang terdapat di *website* Kecamatan Gajahmungkur ini masih kurang beragam dan kurang *up to date*, masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Gajahmungkur juga masih banyak yang belum mengetahui *website* Kecamatan Gajahmungkur dikarenakan belum pernah dilakukan sosialisasi atau pengenalan secara langsung

mengenai *website* Kecamatan Gajahmungkur ini.

1.4.2 Capacity

Berdasarkan penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur bila dilihat dari elemen *capacity* dapat dikatakan bahwa informasi merupakan salah satu komponen penting yang harus di kembangkan didalam *website* Kecamatan Gajahmungkur supaya fungsi dan tujuan dari *website* ini untuk semakin memudahkan masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Gajahmungkur dalam memperoleh informasi persyaratan pelayanan publik dapat terwujud. Dalam mendukung penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur termasuk dalam penyediaan infrastrukturnya Pemerintah Kota Semarang memfasilitasi hal tersebut melalui dana APBD yang merupakan salah satu komponen yang mendukung Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kota Semarang. Dilihat dari SDM nya, Tenaga IT di Kecamatan Gajahmungkur yang bertugas untuk menangani *website*

Kecamatan Gajahmungkur dinilai masih belum optimal didalam meng-*handle website* Kecamatan Gajahmungkur dikarenakan informasi yang disediakan di *website* Kecamatan Gajahmungkur ini masih perlu diperbaiki lagi agar beragam dan *up to date*.

1.4.3 Value

Berdasarkan penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur bila dilihat dari elemen *value* diatas dapat disimpulkan bahwa manfaat penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur bagi Kecamatan Gajahmungkur yaitu memiliki tujuan agar pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat bisa semakin baik lagi, sedangkan manfaat penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur bagi masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Gajahmungkur yaitu diharapkan masyarakat bisa semakin dimudahkan untuk mendapatkan informasi seputar persyaratan pelayanan publik yang dapat dengan cepat dan mudah untuk diakses kapan saja dan dimana saja 24 jam sehari, 7 hari

dalam seminggu melalui *website* Kecamatan Gajahmungkur.

Faktanya di lapangan menunjukkan bahwa penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur bila dilihat dari elemen *value* masih kurang optimal baik itu dilihat dari sisi Kecamatan Gajahmungkur maupun dari sisi masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Gajahmungkur dikarenakan belum bisa sepenuhnya untuk mempermudah masyarakat didalam mendapatkan informasi mengenai persyaratan pelayanan publik, segala macam kegiatan dan hal-hal mengenai Kecamatan Gajahmungkur dan kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang melalui *website* Kecamatan Gajahmungkur secara cepat, mudah, dan *up to date*.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa Penerapan dari *website* Kecamatan Gajahmungkur ini sudah memasuki tahapan *broadcasting* dan tahapan *interaction* yaitu :

Dilihat dari tahapan *broadcasting*: tujuan dibuatnya *website* Kecamatan Gajahmungkur adalah untuk mempermudah masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Gajahmungkur untuk mendapatkan informasi mengenai persyaratan pelayanan publik.

Dilihat dari tahapan *interaction* : pada bagian fitur layanan “Kontak” pada *website* Kecamatan Gajahmungkur dapat digunakan oleh masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Gajahmungkur untuk menyampaikan kritik dan saran yang akan langsung masuk ke *email* Kecamatan Gajahmungkur: gajahmungkur@semarangkota.go.id

Berdasarkan pembahasan pada Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang” bagian pasal 4 dapat disimpulkan bahwa Penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur di Kecamatan Gajahmungkur sebenarnya sudah berjalan cukup

baik karena sudah ada Tenaga IT yang menangani *website* Kecamatan Gajahmungkur secara langsung, namun bila dilihat dari informasi-informasi yang disediakan melalui *website* Kecamatan Gajahmungkur ini yaitu informasi mengenai persyaratan pelayanan publik, segala macam kegiatan dan hal-hal mengenai Kecamatan Gajahmungkur dan kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang melalui *website* Kecamatan Gajahmungkur. Kedepannya pihak Kecamatan Gajahmungkur akan memperbaiki dan melengkapi informasi yang disediakan pada *website* Kecamatan Gajahmungkur.

Dilihat dari keberhasilan penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur bila dilihat dari tiga elemen sukses yang harus dimiliki oleh konsep *digitalisasi* yaitu :

a. Berdasarkan elemen *support* dukungan pemerintah kota semarang dalam mewujudkan *e-government* di Kota Semarang sudah baik hal tersebut diketahui dari adanya beberapa regulasi yang dibuat untuk mengatur

penerapan *e-government* di Kota Semarang sayangnya dalam penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur ini informasi seputar persyaratan pelayanan publik dan informasi-informasi lain yang terdapat di *website* Kecamatan Gajahmungkur ini masih kurang beragam dan kurang *up to date*, masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Gajahmungkur juga masih banyak yang belum mengetahui *website* Kecamatan Gajahmungkur dikarenakan belum pernah dilakukan sosialisasi atau pengenalan secara langsung mengenai *website* Kecamatan Gajahmungkur ini.

b. Berdasarkan elemen *capacity*, Dalam mendukung penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur termasuk dalam penyediaan infrastrukturnya Pemerintah Kota Semarang memfasilitasi hal tersebut melalui dana APBD yang merupakan salah satu komponen yang mendukung Sistem Pemerintahan Berbasis

Elektronik (SPBE) di Kota Semarang. Dilihat dari SDM nya, Tenaga IT di Kecamatan Gajahmungkur yang bertugas untuk menangani *website* Kecamatan Gajahmungkur dinilai masih belum optimal didalam meng-*handle website* Kecamatan Gajahmungkur dikarenakan informasi yang disediakan di *website* Kecamatan Gajahmungkur ini masih perlu diperbaiki lagi agar beragam dan *up to date*.

- c. Berdasarkan elemen *value*, Faktanya di lapangan menunjukkan bahwa penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur bila dilihat dari elemen *value* masih kurang optimal baik itu dilihat dari sisi Kecamatan Gajahmungkur maupun dari sisi masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Gajahmungkur dikarenakan belum bisa sepenuhnya untuk mempermudah masyarakat didalam mendapatkan informasi mengenai persyaratan pelayanan publik, segala macam kegiatan dan hal-hal mengenai Kecamatan

Gajahmungkur dan kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang melalui *website* Kecamatan Gajahmungkur secara cepat, mudah, dan *up to date*.

B. Saran

Agar penerapan *website* Kecamatan Gajahmungkur dapat lebih optimal maka peneliti menyarankan beberapa hal, yaitu :

- a. Diskominfo Kota Semarang bisa lebih ketat lagi didalam melaksanakan peninjauan dari penerapan dari *website* Kecamatan Gajahmungkur agar pihak Kecamatan Gajahmungkur semakin terpacu untuk memperbaiki dan melengkapi informasi persyaratan pelayanan publik, segala macam kegiatan dan hal-hal mengenai Kecamatan sesuai dengan tempat domisilinya dan kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang melalui *website* Kecamatan Gajahmungkur.

b. Masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Gajahmungkur agar sadar untuk mengakses *website* Kecamatan Gajahmungkur maka pihak Kecamatan Gajahmungkur seharusnya bisa melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk memperkenalkan *website* Kecamatan Gajahmungkur dengan cara mempromosikan secara langsung dengan menghimbau masyarakat yang sedang mengurus pelayanan untuk dapat membuka *website* Kecamatan Gajahmungkur atau dengan menempelkan poster *website* Kecamatan Gajahmungkur sehingga masyarakat yang datang bisa mengetahui terlebih dahulu tentang informasi persyaratan pelayanan di Kecamatan Gajahmungkur dengan cara membuka *website* Kecamatan Gajahmungkur.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Rujukan :

- Ahmad, J. (2018). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Gava Media.
- Djumara, N. (2009). *Standar Pelayanan Publik: Langkah-langkah Penyusunan*. Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Deputi II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara.
- Dwiyanto, A. (2020). *Teori Administrasi Publik dan Penerapannya di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Effendi, Taufiq. (2008). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Indonesia yang Maju dan Sejahtera*. Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Ibrahim, Amin. (2009). *Pokok-Pokok Administrasi Publik & Implementasinya*. PT Refika Aditama.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Penerbit ANDI.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori, dan Isu*. Gava Media.
- Kumorotomo, W., Wirapradja, N. R. D., & Imbaruddin, A. (2014). *Etika Publik Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan*

Golongan III. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Rahayu, A. Y. S., Juwono, V., & Rahmayanti, K. P. (2020). *Pelayanan Publik dan E-Government Sebuah Teori dan Konsep*. PT RajaGrafindo Persada.

Rakhmat. (2019). *Administrasi dan Akuntabilitas Publik*. Penerbit ANDI (Anggota IKAPI).

Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.

Syafiie, I. K. (2010). *Ilmu Administrasi Publik (Edisi Revisi)*. PT Rineka Cipta.

Yuhefizar, Huda, A., Gunawan, I., & Hariyanto, E. (2017). Naskah Akademik dan Rancangan Peraturan Daerah tentang Pengelolaan E-Government di Provinsi Sumatera Barat. In *E-Government*. Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

JURNAL :

Aprilia, S. N., & Wijaya, A. F. (2019). *Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang)*. 17(2), 126–135.

Ashaye, O. R., & Irani, Z. (2019). The role of stakeholders in the effective use of e-government resources in public services. *International Journal of Information Management*, 49(January), 253–270. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.05.016>

Doramia Lumbanraja, A. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 220–231. <https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.220-231>

Fitrianto, T. R. (2019). Penerapan E-Government Kota Semarang Pada Tingkat Kelurahan (Studi Kasus Kelurahan Pleburan dan Kelurahan Cangkiran Kota Semarang). *Jurnal Manajemen Dan Kebijakan Publik*, 8(5), 1–13.

Jalma, H., Putera, R. E., & Kusdarini, K. (2019). E-Government dengan Pemanfaatan Web OpenSID dalam Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(1), 24. <https://doi.org/10.31314/pjia.8.1.24-37.2019>

Janita, M. S., & Miranda, F. J. (2018). Quality in e-Government services: A proposal of dimensions from the perspective of public sector employees.

- Telematics and Informatics*, 35(2), 457–469.
<https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.01.004>
- Kalu, E., & Masri, R. (2019). Challenges of E Government Implementation In The Nigerian Public Service. *International Transaction Journal of Engineering, Management, & Applied Sciences & Technologies*, 10(8), 1127–1141.
<https://doi.org/10.14456/ITJEMAST.2019.2>
- Kamolov, S., & Konstantinova, A. (2017). E-Government: Way of Modernization and Efficiency Enhancement of Public Governance. *Journal of Law and Administration*, 1(42), 13–21.
<https://doi.org/10.24833/2073-8420-2017-1-42-13-21>
- Maesaroh, & Setiani, Y. A. (2018). Analisis Pengembangan E-Government di Kabupaten Kendal. *Jurnal Manajemen Dan Kebijakan Publik*, 1–9.
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.
- Oluwalogbun, L. A., & Adedeji, A. (2018). *Managing Change : Transition from the Traditional Bureaucratic Practices to E-Government*. 10(2), 26–41.
- Putri, E. K., & Pambudi, A. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Egovernment Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. *Natapraja*, 6(1), 69.
<https://doi.org/10.21831/jnp.v6i1.20740>
- SUMBER LAIN :**
- Data Monografi Kecamatan Gajahmungkur Tahun 2020
- Gajahmungkur Dalam Angka Tahun 2020, BPS Kota Semarang
- Peraturan Walikota Semarang Nomor 90 Tahun 2016 tentang “Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Semarang”
- Peraturan Walikota Semarang Nomor 43 Tahun 2012 tentang “Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Semarang”
- Peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang “Pelayanan Publik”
- Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 tentang “Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang”
<https://kecgajahmungkur.semarangkota.go.id/> diakses pada Rabu, 2 Juni 2021
- <https://www.bappenas.go.id/id/data-dan-informasi-utama/produk-hukum->

[peraturan-perundangan/inpres/inpres-no-6-tahun-2001-tentang-pengembangan-dan-pendayagunaan-telematika-di-indonesia/](#) diakses pada Senin, 1 November 2021 pukul 17.30 WIB

<https://kecbanyumanik.semarangkota.go.id/> diakses pada Jumat, 5 November 2021 pukul 19.00 WIB

<https://keccandisari.semarangkota.go.id/> diakses pada Jumat, 5 November 2021 pukul 19.10 WIB

<https://kecgajahmungkur.semarangkota.go.id/> diakses pada Jumat, 5 November 2021 pukul 19.20 WIB

<https://kecsmgselatan.semarangkota.go.id/> diakses pada Jumat, 5 November 2021 pukul 19.30 WIB

<http://dlhk.jogjaprovo.go.id/monev-untuk-perencanaan-yang-lebih-baik>

diakses pada tanggal 7 Desember 2021 pada pukul 19.52

<https://inspektorat.sulbarprov.go.id/v2/portfolio/fungsi-pengawasan-dalam-manajemen-controlling-dan-jenisnya/> diakses pada tanggal 7 Desember 2021 pada pukul 20.02

<https://portalkecamatan.semarangkota.go.id/> diakses pada Jumat, 10 Desember 2021 pukul 19.00 WIB

<https://www.smartcityindo.com/2021/04/konsep-semarang-smart-city-terus.html> diakses pada Jumat, 10 Desember 2021 pukul 19.30 WIB

<https://semarangkota.go.id/p/1465/pe-mkot-semarang-salah-satu-peraih-penghargaan-smart-e-government> diakses pada Jumat, 10 Desember 2021 pukul 21.00 WIB

<http://sim.ciptakarya.pu.go.id/kotabaru/site/konsepkotabaru/21> diakses pada Jumat, 10 Desember 2021 pukul 22.00 WIB