

**RESPONSIVE GOVERNANCE DALAM PENGEMBANGAN  
PORTAL SEMARANG SATU DATA DI DINAS  
KOMUNIKASI INFORMATIKA STATISTIK DAN  
PERSANDIAN KOTA SEMARANG**

**Aulia Audrey Al Fahri, R. Slamet Santoso, Ari Subowo**

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

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman: <https://fisip.undip.ac.id/>, email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

---

**ABSTRAK**

Dikeluarkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi tantangan baru bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang cepat dan akurat karena pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) akan menjadikan sistem informasi di dalam pemerintah daerah terhubung secara *online* sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan yang cepat, tepat, mudah, dan lebih murah. Pada dasarnya pelaksanaan penggunaan website dalam pelayanan pada pemerintahan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik dengan lebih responsif kepada masyarakat melalui *website* berbasis *online*. Permasalahan pada penelitian ini adalah belum adanya fitur dua arah dan kurang responsifnya pemerintah dalam mengelola Portal Semarang Satu Data yang menyebabkan kurangnya partisipasi masyarakat dalam pengembangannya. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis *responsive governance* dalam pengembangan Portal Semarang Satu Data dan untuk mengetahui faktor penentu keberhasilan *responsive governance* dalam proses pengembangan Semarang Satu Data di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang dengan merujuk pada teori *responsive governance* oleh Agus Dwiyanto, 2008. Metode penelitian ini adalah deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif dan informan diambil dari Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang.

**Kata kunci:** *Responsive Governance, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Pengembangan Website*

## **ABSTRACT**

*The issuance of Presidential Regulation Number 95 of 2018 concerning Electronic-Based Government Systems (SPBE) is a new challenge for the government to provide fast and accurate services because the use of information and communication technology (ICT) will make information systems within local governments connected online so that people can obtain services that are fast, precise, easy, and cheaper. Basically the implementation of using websites in government services aims to improve public services by being more responsive to the public through online-based websites. The problem in this study is the absence of a two-way feature and the government's lack of responsiveness in managing the Semarang One Data Portal which causes a lack of community participation in its development. The purpose of this study is to analyze Responsive Governance in the development of the Semarang One Data Portal and to find out the determinants of the success of Responsive Governance in the development process of Semarang One Data at the Office of Communication, Statistical Informatics and Encryption of Semarang City with reference to the theory of Responsive Governance by the Agus Dwiyanto, 2008. Methods This research is descriptive using a qualitative approach and the informants were taken from the Semarang City Communication Informatics and Coding Service.*

***Keywords: Responsive Governance, Electronic Based Government System, Website Development***

## A. PENDAHULUAN

Salah satu wujud responsivitas tata kelola pemerintahan dalam pelaksanaan administrasi negara adalah pelayanan yang tanggap dan ditujukan langsung kepada masyarakat (Kartini, Mahsyar, & Ma'ruf, 2020). Responsivitas dalam hal ini berfokus pada kesanggupan pemerintah untuk menyajikan program dan pelayanan yang menjawab dari kebutuhan yang sudah diaspirasikan oleh masyarakat secara luas. Sehubungan dengan hal tersebut, maka kualitas penyelenggaraan birokrasi yang responsif dapat diukur dari kesesuaian keberjalanan program dan kegiatan dengan aspirasi atau respon yang didapat dari masyarakat. Tentunya pemerintah dalam menunjang hal tersebut memiliki berbagai macam alat terutama di era sekarang dalam menanggapi kebutuhan masyarakatnya dengan pemanfaatan teknologi yang ada.

Tranformasi digital menciptakan peluang serta tantangan tersendiri bagi birokrasi yang ada di Indonesia. Penyelenggaraan pelayanan publik serta pengambilan keputusan di era digital membuat

birokrasi dituntut untuk selalu up to date dalam memberikan baik itu informasi maupun pelayanan secara efektif dan efisien melalui saluran elektronik yang ada. Keterbukaan informasi, partisipasi publik, dan transparansi di zaman modern saat ini memerlukan sistem yang kompleks dalam pembuatannya bagi pemerintah dalam melayani apa yang dibutuhkan rakyatnya. Tentunya pemerintah dalam hal ini tidak boleh diam dan harus selalu siap menghadapi perubahan digital sebagai salah satu wujud responsive governance yang tanggap dalam melayani masyarakatnya.

Kota Semarang merupakan salah satu kota yang pemerintahannya sudah menerapkan beberapa produk SPBE yang dapat diakses di internet secara umum. Dalam pelaksanaannya, pemerintah di tingkat kota Semarang tentunya mengacu pada regulasi yang berlaku. Salah satunya adalah Peraturan Gubernur Jawa Tengah No. 40 Tahun 2022 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di tingkat provinsi, yang memberikan arah, landasan, dan kepastian hukum bagi Pemerintah Provinsi dan pemangku kepentingan terkait penyelenggaraan Sistem Pemerintahan

Berbasis Elektronik. Penerapan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) di Jawa Tengah memiliki tiga tujuan utama: mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi informasi terintegrasi dalam pengembangan SPBE di lingkup Pemerintah Daerah; memastikan sinkronisasi dan sinergi dalam perencanaan, pengembangan, dan pelaksanaan SPBE di Provinsi Jawa Tengah; serta menyediakan layanan publik yang inovatif, partisipatif, dan berkualitas dengan mengoptimalkan pengelolaan dan pengembangan SPBE.

Badan Pusat Statistik terdapat beberapa kota yang dikategorikan sebagai kota berskala besar (metropolitan) jika ditinjau dari jumlah penduduk. BPS menyatakan bahwasannya kota besar merupakan kota yang memiliki jumlah penduduk lebih dari 1.000.000 jiwa. Adapun beberapa kota-kota besar seperti Jakarta, Surabaya, Bandung, Depok, Semarang, Yogyakarta, Denpasar, dan lainnya. Kota Semarang merupakan ibu kota Provinsi Jawa Tengah yang memiliki penduduk sekitar 1,6 juta jiwa. Sebagai kota

metropolitan, Semarang memiliki peran penting dalam pembangunan dan pengembangan Jawa Tengah. Salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja pemerintah Kota Semarang adalah dengan menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

**Tabel 1.1 Indeks Evaluasi Nilai SPBE Kota-Kota Besar di Indonesia 2019-2022**

No.	Kota	2019	2020	2021	2022	Rata-rata
1.	Kota Surabaya	3,72	3,72	3,16	3,72	<b>3,58</b>
2.	Kota Bandung	3,72	3,72	3,19	3,61	<b>3,56</b>
3.	DKI Jakarta	3,23	3,23	3,47	3,67	<b>3,40</b>
4.	Kota Denpasar	3,33	3,33	3,19	3,68	<b>3,38</b>
5.	Kota Depok	3,17	3,17	2,99	3,42	<b>3,25</b>
6.	<b>Kota Semarang</b>	<b>3,30</b>	<b>3,30</b>	<b>2,98</b>	<b>3,38</b>	<b>3,24</b>

Sumber: Laporan Pelaksanaan Evaluasi SPBE Kementerian PANRB, diolah kembali oleh penulis (2023)

Penulis sudah mengelompokkan tingkat indeks evaluasi nilai SPBE berdasarkan kota-kota besar yang ada di Indonesia. Jika ditinjau dari (Tabel 1.1), Kota Semarang merupakan kota yang tergolong rendah jika dibandingkan dengan kota-kota besar lainnya berdasarkan indeks evaluasi nilai SPBE. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kota Semarang sebagai kota metropolitan harus meningkatkan nilai SPBE nya dengan memperbaiki sistem pemerintahan elektronik baik melalui

website maupun media yang ada. Sehubungan dengan hal tersebut, pelayanan Pemerintah Kota Semarang khususnya dinas terkait yaitu Diskominfo Kota Semarang dalam hal SPBE masih perlu memperhatikan tentang ketanggapan dalam merespon kebutuhan serta keluhan masyarakat Kota Semarang berbasis digital yang ditampung baik itu melalui website pemerintah maupun media yang ada.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diterapkan di Indonesia menimbulkan pertanyaan apakah dengan adanya sistem tersebut dapat menjawab permasalahan terkait resposivitas birokrasi dalam melayani masyarakatnya. Harapan publik dewasa ini menuntut tata kelola pemerintahan untuk lebih responsif dalam menghadapi permasalahan yang ada dalam menyikapi pembangunan yang berkelanjutan. Fokus utama dalam responsive governance adalah bagaimana pemerintah merealisasikan harapan masyarakat dalam hal kualitas, kuantitas dan kecepatan pelayanan publik dengan efektifitas dan efisiensi sumber daya yang terbatas. Tata kelola pemerintahan yang baik perlu

meningkatkan daya tanggap sektor publik (United Nations, 2015).

**Tabel 1.2 Indeks Evaluasi Nilai SPBE di Provinsi Jawa Tengah 2019-2022**

No.	Kota/Kabupaten	2019	2020	2021	2022	Rata-rata
1.	Kab. Demak	3,74	3,74	3,19	3,19	<b>3,46</b>
2.	Kab. Kendal	3,76	3,76	3,27	2,93	<b>3,43</b>
3.	Kab. Sukoharjo	3,54	3,54	2,93	3,42	<b>3,35</b>
4.	Kota Surakarta	3,33	3,33	2,75	3,73	<b>3,28</b>
5.	<b>Kota Semarang</b>	<b>3,30</b>	<b>3,30</b>	<b>2,98</b>	<b>3,38</b>	<b>3,24</b>

Sumber: Laporan Pelaksanaan Evaluasi SPBE Kementrian PANRB, diolah kembali oleh penulis (2023)

Data Nilai Indeks SPBE Kota Semarang Tahun 2019-2022, nilai indeks SPBE Kota Semarang masih tergolong rendah, yaitu 3,28. Jika ditinjau dari (Tabel 1.2) peringkat Nilai SPBE Kota Semarang masih kalah dengan 4 Kota/Kabupaten lainnya di Jawa Tengah. Sehubungan dengan hal tersebut, Kota Semarang merupakan Ibu Kota Provinsi Jawa Tengah yang seharusnya menjadi panutan untuk kota/kabupaten lainnya dalam hal SPBE. Nilai ini masih di bawah rata-rata nilai indeks SPBE nasional yang mencapai 3,40. Hal ini menunjukkan bahwa SPBE Kota Semarang belum mampu menjadi yang pertama dibandingkan dengan kota/kabupaten lain di Indonesia dan Provinsi Jawa Tengah. Kemampuan SPBE Kota

Semarang yang belum optimal ini akan berdampak pada responsive governance di Kota Semarang. responsive governance merupakan kemampuan pemerintah untuk merespon kebutuhan dan keinginan masyarakat secara cepat, tepat, dan akurat. Dengan SPBE yang optimal, pemerintah Kota Semarang dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih transparan.



**Gambar 1.1**  
**Komentar Permintaan Partisipasi Masyarakat dalam Postingan Konten Semarang Satu Data di Instagram**  
Sumber:  
Instagram.com/semarangpemkot (2023)

Sesuai dengan gambar diatas (Gambar 1.1), menunjukkan bahwa adanya keinginan masyarakat Kota Semarang dalam menyumbang data ke platform Portal Semarang Satu Data, namun hal ini dihiraukan oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang. Hal ini tentunya sangat berkaitan dengan belum adanya fitur dua arah di Portal

Semarang Satu Data sehingga masyarakat Kota Semarang tidak memiliki akses untuk memberikan data terkait dengan permasalahan di lingkup Kota Semarang. Hal ini menimbulkan kebingungan di kalangan masyarakat, karena mereka merasa bahwa Portal Semarang Satu Data dirasa tidak melibatkan partisipasi masyarakat di Kota Semarang secara langsung.

Penelitian milik (Saputra, 2022) mengenai Portal Semarang Satu Data menemukan bawasanya Keterlambatan dalam integrasi data perangkat daerah ke Semarsatata dipengaruhi oleh beberapa faktor. Penelitian menunjukkan bahwa teori yang ada tidak seluruhnya relevan dengan situasi lapangan. Menurut teori, biaya, waktu, dan sumber daya manusia dianggap sebagai faktor utama yang menghambat integrasi data, namun pengamatan langsung di lapangan menunjukkan bahwa ketiga aspek tersebut bukanlah penyebab utama keterlambatan tersebut; melainkan, hambatan utamanya adalah aturan atau regulasi yang berlaku. Selain itu, ada pula kendala teknis yang menyulitkan integrasi data, seperti ketiadaan webservice, perbedaan standar daya, dan proses penginputan data secara manual.

Berlandaskan dengan adanya permasalahan di atas, penelitian ini ditujukan untuk melihat bagaimana keberjalanan Portal Semarang Satu Data sebagai penunjang *responsive governance* yang ada di Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik, dan Persandian Kota Semarang. Penelitian ini diharapkan dapat mengetahui komponen apa saja yang kurang dari implementasi *responsive governance* melalui Portal Semarang Satu Data di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang. Selain itu penelitian ini dilakukan untuk menguji kesiapan Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang dalam menerapkan *responsive governance* melalui SPBE yang sudah ditetapkan regulasinya baik dari pusat hingga daerah.

## **B. TUJUAN PENELITIAN**

Mendeskripsikan *responsive governance* dalam pengembangan Portal Semarang Satu Data di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang dan mengetahui faktor penentu keberhasilan *responsive governance* dalam proses pengembangan

Semarang Satu Data di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang.

## **C. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yang mana peneliti berusaha menganalisis fenomena-fenomena secara lebih mendalam.

## **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam menganalisis *responsive governance* dalam pengembangan Portal Semarang Satu Data di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang, peneliti merumuskan 3 (tiga) informan yang terjun langsung dalam mengoperasikan Portal Semarang Satu Data oleh Diskominfo Kota Semarang dan 2 (dua) informan dari pihak eksternal.

### **Responsive Governance dalam Pengembangan Portal Semarang Satu Data**

#### **a. Kemampuan Birokrasi untuk Mengenali Kebutuhan Masyarakat**

Penulis menganalisis bahwa Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang belum sepenuhnya memanfaatkan

potensi Portal Semarang Satu Data untuk memahami kondisi dan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan wawancara dan dokumentasi yang diperoleh, terlihat bahwa kurangnya komunikasi efektif antara Diskominfo dan masyarakat menyebabkan terbatasnya umpan balik, yang pada gilirannya menghambat proses pemahaman mengenai kebutuhan masyarakat. Meskipun portal ini memiliki banyak pengunjung, hanya sebagian kecil masyarakat yang benar-benar mengetahuinya.

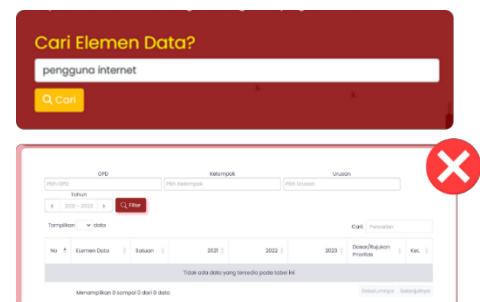


**Gambar 4.1**  
**Komentar Permintaan Partisipasi Masyarakat dalam Postingan Konten Semarang Satu Data di Instagram**  
 Sumber:  
 Instagram.com/semarangpemkot (2023)

Mengacu pada pendapat (Dwiyanto, 2017), kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat adalah elemen kunci dalam responsive governance. Oleh karena itu,

Diskominfo harus memanfaatkan Portal Semarang Satu Data sebagai alat untuk mengidentifikasi kebutuhan data masyarakat secara lebih efektif, dan tidak hanya memberikan pelayanan satu arah. Kurangnya sosialisasi berdampak signifikan pada kemampuan Diskominfo untuk memahami dan memenuhi keinginan serta pemahaman masyarakat tentang portal ini.

**b. Menyusun Agenda dan Prioritas Pelayanan**



**Gambar 4.2**  
**Search Engine Portal Semarang Satu Data data tidak tersedia**  
 Sumber: Portal Semarang Satu Data (2024)

Penulis menganalisis bahwa Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang menghadapi tantangan signifikan dalam memahami dan merespon kebutuhan masyarakat terkait Portal Semarang Satu Data.



Kurangnya survei dan pengumpulan umpan balik langsung dari masyarakat menyebabkan kekosongan informasi bagi Diskominfo Kota Semarang. Akibatnya, birokrasi kesulitan dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat secara akurat dan memprioritaskan layanan yang perlu ditingkatkan. Meskipun Diskominfo berupaya menyajikan data sesuai rencana pengembangan, pendekatan ini cenderung bersifat top-down dan kurang melibatkan partisipasi masyarakat.

Mengacu pada teori (Dwiyanto, 2017) tentang pentingnya agenda dan prioritas pelayanan yang realistis dan dapat dicapai, keterlambatan dalam pembaruan data menunjukkan bahwa rencana yang ada belum sepenuhnya terealisasi sesuai jadwal, yang dapat menghambat upaya responsive governance.

### **c. Mengembangkan Program-Program Pelayanan Sesuai Dengan Kebutuhan dan Aspirasi Masyarakat**

Penulis menganalisis bahwa Dinas Komunikasi Informatika

Statistik dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang belum mengembangkan program-program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat melalui Portal Semarang Satu Data. Tantangan utama yang dihadapi adalah kurangnya umpan balik langsung dari masyarakat dan kesenjangan komunikasi antara penyedia data dan pengguna. Meskipun ada upaya melalui program seperti website PPID dan Sapa Mbak Ita, kendala seperti rendahnya pemahaman masyarakat terhadap portal menghambat efektivitasnya.

Hal ini menyoroti perlunya peningkatan komunikasi, sosialisasi, serta perbaikan teknis dan administratif, termasuk peningkatan responsivitas mesin pencari dan mekanisme pengaduan. Menurut (Dwiyanto, 2008), program pelayanan harus dikembangkan sesuai kebutuhan masyarakat melalui kerjasama dengan berbagai pihak, namun upaya Diskominfo Kota Semarang masih kurang dalam hal sosialisasi, sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan portal tersebut.

## **Faktor Penentu Keberhasilan *Responsive Governance***

### **a. Kemampuan Merespon Masyarakat**

Dari hasil penelitian yang didapatkan peneliti dapat menyimpulkan bahwa, kemampuan Diskominfo Kota Semarang dalam merespon masyarakat sudah berusaha semaksimal mungkin dengan menghadirkan beberapa kanal baik itu daring maupun luring. Namun, Diskominfo Kota Semarang kurang memperhatikan terkait fitur dua arah yang dapat disematkan di website Portal Semarang Satu Data serta kurang menjalankan sosialisasi kepada masyarakat secara luar sehingga pemahaman masyarakat masih kurang mengenai Portal Semarang Satu Data. Selanjutnya, penulis berpendapat bahwa timbal balik dari masyarakat kepada Diskominfo Kota Semarang masih sangat kurang, hal ini dapat dilihat dari pernyataan salah satu informan yang mengatakan kurang lebih hanya 15% masyarakat saja yang tahu tentang Portal Semarang Satu Data ini.

### **b. Kecepatan Melayani**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis menganalisis bahwa Diskominfo Kota Semarang melalui Portal Semarang Satu Data memiliki proses respon terhadap aduan yang berlangsung relatif lambat, terutama jika permintaan harus didisposisikan ke OPD terkait. Hal ini menyebabkan variasi waktu pelayanan dan seringkali menimbulkan ketidakpuasan pengguna portal yang mengeluhkan ketidaklengkapan data dan tanggapan formalitas yang tidak menyelesaikan masalah. Mengutip Zeithaml et al. dalam penelitian (Rismawati dkk, 2015), responsivitas adalah bagian dari kualitas layanan publik, termasuk pelayanan yang cepat dan responsif terhadap pertanyaan atau permintaan masyarakat. Diskominfo Kota Semarang perlu meningkatkan kesigapan dan kemudahan akses pelayanan, serta meminimalisir keterlambatan yang disebabkan oleh ketergantungan pada OPD lainnya, agar proses respon dapat lebih cepat dan memuaskan pengguna portal.

### **c. Ketepatan Melayani**

Dari penelitian yang telah dilakukan penulis dapat menganalisis bahwa Diskominfo Kota Semarang masih menghadapi tantangan dalam memastikan ketepatan pelayanan terutama terkait kelengkapan data di Portal Semarang Satu Data. Ketidakterlibatan langsung dengan masyarakat dalam mengevaluasi dan merespon kebutuhan mereka mengurangi efektivitas layanan portal, sehingga kurangnya kepercayaan masyarakat untuk menggunakan portal tersebut dalam mencari data seputar Kota Semarang. Responsivitas Diskominfo terhadap umpan balik dan kebutuhan pengguna akhir menjadi krusial untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan Portal Semarang Satu Data. Mengutip Zeithaml et al. (dalam Hardiyansyah, 2011: 47), responsivitas mencerminkan kemauan untuk membantu konsumen dan bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan. Lebih lanjut, menurut Dwiyanto (2008), responsivitas

menjadi indikator kinerja organisasi publik karena menggambarkan kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas layanan dan data yang disediakan oleh Diskominfo Kota Semarang melalui Portal Semarang Satu Data akan memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kinerja dan ketepatan pelayanan dari Diskominfo Kota Semarang.

### **d. Kecermatan Melayani**

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan penulis menganalisis bahwa Diskominfo Kota Semarang telah melakukan beberapa langkah dalam pengembangan Portal Semarang Satu Data, namun masih terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperhatikan. Meskipun ada pembaruan data tahunan dan penanganan data kosong, kesadaran akan rendahnya pengetahuan masyarakat tentang portal tersebut menunjukkan kegagalan dalam upaya sosialisasi yang memadai. Diskominfo mengakui tantangan ini dan masih fokus pada pembaruan serta pemeliharaan data daripada peningkatan kesadaran

masyarakat. Tanggapan langsung dari pengguna menyoroti ketidakpuasan mereka terhadap kelengkapan data dan kurangnya informasi yang konsisten. Faktanya, meskipun terjadi peningkatan jumlah pengunjung, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui atau menggunakan portal ini, menunjukkan kegagalan dalam promosi yang efektif. Prinsip teknikalitas yang dijelaskan oleh Islamy (1999) penting dalam memastikan bahwa proses pelayanan dilakukan oleh individu yang memahami teknisnya, namun penerapannya dalam pengembangan Portal Semarang Satu Data tampaknya belum memberikan hasil yang memuaskan.

#### **e. Ketepatan Waktu Pelayanan**

Dari penelitian yang telah dilakukan, penulis menganalisis bahwa ketepatan waktu pelayanan dalam pengembangan Portal Semarang Satu Data banyak dipengaruhi oleh ketidaksempurnaan dalam koordinasi antara berbagai Organisasi Perangkat Daerah

(OPD). Meskipun telah diterapkan langkah-langkah seperti penyediaan template dan panduan, masih terdapat kesulitan dalam memastikan pemahaman yang seragam di kalangan OPD, yang menghambat proses input data dengan efektif. Selain itu, keterlibatan BPS Kota Semarang dalam validasi data juga menjadi faktor kunci dalam menentukan ketepatan waktu, terutama ketika OPD tidak menyediakan data pendukung secara lengkap. Perlunya penerapan standar yang lebih ketat dalam proses pengumpulan, validasi, dan pembaruan data seharusnya menjadi fokus utama Diskominfo Kota Semarang. Dalam konteks ini, konsep pelayanan tepat waktu yang digagas oleh Zeithaml, dkk., menjadi relevan karena menekankan perlunya pelayanan yang efisien dan tepat waktu untuk memenuhi harapan masyarakat. Oleh karena itu, Diskominfo Kota Semarang perlu melakukan evaluasi mendalam terhadap proses kerja internal dan kerjasama dengan OPD lainnya untuk meningkatkan ketepatan waktu dan kualitas pelayanan melalui Portal Semarang

Satu Data secara kritis dan efektif.

#### **f. Kemampuan Menanggapi Keluhan**

Dari penelitian yang telah dilakukan, penulis dapat menganalisis bahwa terdapat beberapa kelemahan dalam penanganan aduan dan permintaan data oleh Diskominfo Kota Semarang. Meskipun terdapat beberapa tim yang bertanggung jawab untuk menangani respon masyarakat, seperti yang disebutkan dalam wawancara, kendala muncul ketika aduan langsung tidak ditanggapi dengan baik oleh petugas yang sedang menjaga, menunjukkan kurangnya pemahaman terhadap isu-isu yang diajukan. Meskipun ada upaya untuk menindaklanjuti semua aduan, baik secara luring maupun daring, masih terjadi keterlambatan dalam menanggapi beberapa permintaan. Keluhan pengguna portal tentang respon yang lambat menunjukkan kekurangan yang signifikan dalam responsivitas dan efisiensi layanan yang disediakan oleh Diskominfo Kota Semarang. Analisis yang kritis menyoroti bahwa meskipun

konsep responsivitas dijelaskan oleh Tjiptono dalam Rukmana (2019), dalam praktiknya Diskominfo Kota Semarang belum mampu memberikan respons yang cepat dan efektif kepada masyarakat, menunjukkan kebutuhan mendesak untuk perbaikan dalam sistem pelayanan dan komunikasi.

#### **E. KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis peneliti pada penelitian responsive governance dalam pengembangan Portal Semarang Satu Data di Dinas Komunikasi Informatika Persandian dan Statistik Kota Semarang dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Responsive Governance dalam Pengembangan Portal Semarang Satu Data di Diskominfo Kota Semarang
  - a) Kemampuan Birokrasi untuk Mengenalinya Kebutuhan Masyarakat

Diskominfo Kota Semarang sudah berusaha namun belum maksimal memanfaatkan Portal Semarang Satu Data untuk memahami kebutuhan masyarakat dilihat dari belum optimalnya fitur dua arah dan sosialisasi dengan

masyarakat sehingga menghambat pemahaman Diskominfo Kota Semarang terhadap kebutuhan mereka.

b) Menyusun Agenda dan Prioritas

Pelayanan Diskominfo Kota Semarang masih berpacu pada timeline pengembangan yang sudah ditetapkan dan belum mengarah pada prioritas pelayanan ke masyarakat. Kurangnya survei dan umpan balik langsung dari masyarakat menyebabkan kurangnya informasi bagi Diskominfo. Ini menghambat identifikasi kebutuhan masyarakat secara akurat dan prioritas layanan yang perlu ditingkatkan agar tidak melawan prinsip responsive governance.

c) Mengembangkan Program-Program Pelayanan Sesuai dengan Kebutuhan dan Aspirasi Masyarakat

Diskominfo Kota Semarang belum sepenuhnya mengembangkan program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat melalui Portal Semarang Satu Data.

Kurangnya umpan balik langsung dari masyarakat dan kesenjangan komunikasi menjadi tantangan utama.

2. Faktor Penentu Keberhasilan Responsive Governance dalam Pengembangan Portal Semarang Satu Data di Diskominfo Kota Semarang

a) Kemampuan Merespon Masyarakat

Diskominfo Kota Semarang sudah baik dalam merespon masyarakat dengan kanal daring dan luring. Namun, kurang memperhatikan fitur dua arah di website dan sosialisasi eksternal.

b) Kecepatan Melayani Diskominfo

Kota Semarang masih tergolong lambat dalam merespon aduan dan bergantung pada OPD terkait. Ini menimbulkan ketidakpuasan pengguna portal.

c) Ketepatan Melayani Diskominfo

Kota Semarang menghadapi tantangan kelengkapan data di Portal Semarang Satu Data, kurangnya responsivitas terhadap umpan balik masyarakat mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

d) Kecermatan Melayani

Diskominfo Kota Semarang sudah baik dalam melakukan pelatihan dan sosialisasi terhadap para OPD dalam pembaruan data di Portal Semarang Satu Data.

e) Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan Portal Semarang Satu Data masih kurang hal ini dipengaruhi oleh koordinasi dengan OPD yang belum optimal.

f) Kemampuan Menanggapi Keluhan

Penanganan aduan dan permintaan data oleh Diskominfo Kota Semarang masih belum baik, seperti respon lambat dan kurangnya pemahaman petugas. Meskipun ada upaya tindak lanjut, responsivitas dan efisiensi masih tergolong lambat dari prespektif Masyarakat

## F. SARAN

Adapun saran yang dirumuskan peneliti untuk penelitian responsive governance dalam pengembangan Portal Semarang Satu Data di Dinas Komunikasi Informatika

Persandian dan Statistik Kota Semarang sebagai berikut :

1. Kemampuan Birokrasi untuk Mengenali Kebutuhan Masyarakat

a) Implementasi Fitur Chatbot Interaktif di Website: Mengembangkan chatbot berbasis AI (Artificial Intelligence) di website resmi Diskominfo Kota Semarang untuk menangani pertanyaan umum dan memberikan informasi secara real-time;

b) Sosialisasi Melalui Webinar dan Media Sosial: Mengadakan webinar rutin yang membahas topik terkait layanan publik dan pengembangan digital di Kota Semarang, serta memanfaatkan media sosial untuk menyebarkan informasi tentang fitur dua arah di website.

2. Mengembangkan Program-Program Pelayanan Sesuai dengan Kebutuhan dan Aspirasi Masyarakat

a) Pengembangan Aplikasi Mobile: Buat aplikasi mobile untuk Portal Semarang Satu Data agar lebih mudah diakses oleh masyarakat;

- b) Peningkatan Komunikasi dengan OPD: Lakukan pelatihan rutin bagi staf OPD tentang pentingnya pengumpulan dan validasi data serta cara menggunakan template dan panduan yang telah disediakan.
3. Kecepatan Melayani
- a) Pembentukan Tim Respon Cepat: Membentuk tim daring khusus di Diskominfo yang bertugas untuk merespon aduan masyarakat dalam waktu 24 jam;
  - b) Pengembangan Sistem Integrasi Data Antar-OPD: Mengembangkan sistem integrasi data yang memungkinkan Diskominfo untuk berkolaborasi lebih cepat dengan OPD terkait. Misalnya, menggunakan API (Application Programming Interface) untuk menghubungkan sistem pengaduan dengan database OPD, sehingga setiap laporan dapat langsung diakses dan ditindaklanjuti oleh OPD yang berwenang.
4. Ketepatan Melayani
- a) Peningkatan Validitas dan Konsistensi Data: Menerapkan sistem audit data secara berkala di Portal Semarang Satu Data, dengan menggunakan alat verifikasi otomatis untuk memastikan data yang disajikan adalah yang paling up-to-date dan akurat;
  - b) Fasilitasi Feedback Loop yang Terstruktur: Menambahkan fitur rating atau komentar di setiap data yang ada,
5. Ketepatan Waktu Pelayanan
- a) Sistem Pengelolaan Data: Implementasikan sistem pengelolaan data yang lebih canggih, seperti penggunaan big data analytics untuk memproses dan memperbarui data secara lebih cepat dan akurat;
  - b) Penetapan SLA (Service Level Agreement): Tetapkan SLA dengan OPD untuk memastikan data diserahkan dalam waktu yang ditentukan dan meminimalisir keterlambatan.



6. Kemampuan Menanggapi Keluhan

- a) Pusat Bantuan Terpadu: Buat pusat bantuan terpadu yang memadukan semua kanal aduan (daring dan luring) agar proses tindak lanjut lebih terkoordinasi dan efisien.
- b) Peningkatan Infrastruktur Teknologi untuk Respon Cepat: Memperbarui sistem manajemen pengaduan dengan menggunakan teknologi terbaru, seperti aplikasi mobile atau software CRM (Customer Relationship Management) yang mempermudah petugas dalam melacak, merespon, dan menyelesaikan keluhan masyarakat secara efisien.

Surakarta dalam Menangani Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Penerangan Jalan Umum . *Jurnal Administrasi Publik*.

Arijaya, Y. E., & Sitokdana, M. N. (2021). Evaluasi Kualitas Informasi Situs Web Pemerintah Kota Singkawang. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi Vol.8, No.4*.

Bendini. (2021). ELEMEN SUKSES PENERAPAN ELECTRONIC GOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL PADA ERA COVID-19 DI KOTA MAKASSAR. *Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta*.

Chang, D., & Magnetic, T. M. (2023). effect of government responsiveness on public participation: An empirical analysis based on the provincial Leadership Message Board in China. *Chinese Public Administration Review*.

Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajahmada University Press.

Fazarusda, A., & Indrayani, H. (2020). Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui E-Government di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang. *Jurnal IMPRESI Vol. 1 No. 1*.

Ferland, B. (2020). Government Responsiveness under Majoritarian and (within) Proportional Electoral Systems . *Government and Opposition*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Affairs, U. D. (2015). *Responsive and accountable public governance : World Public Sector Report 2015*. New York: UNITED NATIONS.
- Ahmed, M. M. (2021). SOSE-Based E-Government Systems:A Systematic Literature Review. *International Journal of Management, Technology, and Social Sciences (IJMTS)*.
- Ainy, N. Z., & Nugroho, R. A. (2021). Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ilyas, A., Wajid, S. H., & Muhammad, A. H. (2022). Usability Evaluation of EGovernment Website: A Use of System Usability Scale. *Pakistan Journal of Engineering & Technology, Vol 5, Iss 1*.
- Islamy, I. (1999). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Kartini, N. M., Mahsyar, A., & Ma'ruf, A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Papa Sehat Di SDN 81 Kalukubodo Kabupaten Takalar. *KIMAP : Kajian Ilmiah Administrasi Publik Vol. 1, No. 3, 922-934.s*
- Khaidarmansyah, & Saifuddin, R. (2022). OPTIMALISASI PENYELENGGARAAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) DI PROVINSI LAMPUNG. *Derivatif : Jurnal Manajemen, 85-95*.
- Loon, A. V. (2021). European Financial Governance: FTT Reform, Controversies and Governments' Responsiveness. *Politics and Governance*.
- Lv, P. (2022). Research on the Application of Adaptive Matching Tracking Algorithm Fused with Neural Network in the Development of EGovernment. *Mathematical Problems in Engineering*.
- Majid, J. (2021). KONTRIBUSI TEORI CONTIGENCY : UPAYA MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI E-GOVERNMENT DI INDONESIA. *Assets : Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi, 186-205*.
- Muradov, İ. (2022). Problems of E-Governance In Government Agencies and Their Solutions. *SocioEconomic Challenges, 6(1), 79-86*.
- Nurdin, Scheepers, H., & Stockdale, R. (2022). A Social System for Sustainable Local E-Government. *Journal of Systems and Information Technology; volume 24, issue 1, 1-31*.
- Parida, Y., & Dkk. (2022). Role of income and government responsiveness in reducing the death toll from floods in indian states. *Scientific Reports (Nature Publisher Group)*.
- Pedawi, S., & Alzubi, A. (2022). Effects of E-Government Policy on the Management of Healthcare Systems. *Applied Bionics and Biomechanics*.
- Pelopolin, E. (2022). ANALISIS PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT MELALUI LAYANAN INFORMASI PUBLIK DI DISKOMINFO KOTA KUPANG. *Diploma thesis, Institut Pemerintahan Dalam Negeri*.
- Porcaro, K. (2022). Building Responsive Governance for Learning Networks. *Learning Health Systems*.
- Radu, A. F., & Petcu, I. (2021). Intrinsic aspects of e-Government consolidation across the European Union. Case study: Romania. *Romanian Journal of Information Technology and Automatic Control, Vol. 31, No. 4, 83-96*.
- Rahman, N. T., & Purwanto, A. (2022). Evaluasi Kualitas Website Layanan E-Government Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Timur

- Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 417-424.
- Ramadani, R., Mahsyar, A., & Rasdiana. (2022). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone . *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*.
- Rasdiana, & Ramadani, R. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 249-265.
- Risalbi, H. H., Cikusin, Y., & Hayat. (2021). Responsivitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Malang terhadap Tingginya Tingkat Pengaduan Masyarakat. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Rukmana. (2019). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Kabupaten Sinja. *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Saputra, O. T. (2022). Pengelolaan Website Semarang Satu Data (Semarsatata) Sebagai Wujud Keterbukaan Informasi Publik di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah . *Diploma thesis, Institut Pemerintahan Dalam Negeri*.
- Sari, E. (2021). EVALUASI WEBSITE PEMERINTAH DI SUMATERA SELATAN TAHUN 2021 (Analisis Isi Kuantitatif Pada Website Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Daerah di Sumatera Selatan Sebagai Media Publikasi dan Informasi). *Skripsi, Universitas Sriwijaya*.
- Sayegh, A. J., Ahmad, S. Z., AlFaqeeh, K. M., & Singh, S. K. (2022). Factors Affecting E-Government Adoption in The UAE Public Sector Organisations: The Knowledge Management Perspective. *Journal of Knowledge Management*.
- Sirat, B. I. (2016). Analisis Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan Implementasi Government to Government Electronic Government (G2G E-Gov) di Indonesia Studi Kasus: Komandan SIKD. *Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan*.
- Syeftiani, T., & Saadah, M. A. (2023). Responsivitas dan Transparansi Pemerintah Kota Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan . *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.
- Widiyaningrum, W. Y. (2020). KAJIAN TEORITIS: STRATEGI PENGEMBANGAN EGOVERNMENT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI SECARA DARING. *PAJOU (Pakuan Justice Journal Of Law)*, 18-33.