

ANALISA IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT UNTUK PELAYANAN PUBLIK DI KOTA SEMARANG

Mustafid^{*1)}, Aris Sugiharto^{*2)}

^{*)} Fakultas Sains dan Matematika Universitas Diponegoro, Semarang
Email : ¹⁾ mustafid55@yahoo.com, ²⁾ aris.sugiharto@gmail.com

Abstract

E-government implementation for public services in Semarang City Government is expected to produce public services faster, better, and more efficient, and can improve the implementation of the principles of good governance. This research aims to analyze the implementation of e-government for Semarang City public services, based on the evaluation of Indonesia e-government ranking, analysis of public satisfaction index of public services based on e-government, and evaluation of the implementation of e-government. The progress parameters of e-government in Semarang City Government is has been widely used application software on the web site semarangkota.go.id, and information systems that support the execution of tasks and services to public office. The weakness is the management of information systems in most units focused work in accordance with their respective duties. To improve the management of e-governemnt to be given recommendations in the information system integration of e-government management in order to improve the performance of public services in Semarang City Government.

Key words : e-government, public services, information system integration, Semarang City

Abstrak

Implementasi e-government untuk pelayanan publik pada pemerintahan Kota Semarang diharapkan dapat menghasilkan pelayanan publik yang lebih cepat, lebih baik, dan lebih efisien, serta dapat meningkatkan diterapkannya prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (good governance). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi e-government untuk pelayanan publik Kota Semarang, didasarkan pada evaluasi pemeringkatan e-government Indonesia, analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis e-government, dan evaluasi implementasi e-government. Parameter kemajuan e-government di Pemerintahan Kota Semarang adalah telah banyak menggunakan perangkat lunak aplikasi pada situs web semarangkota.go.id dan sistem informasi yang menunjang pelaksanaan tugas kantor maupun pelayanan kepada masyarakat. Kelemahannya adalah adanya pengelolaan sistem informasi pada sebagian unit kerja yang fokus pada bidang tugasnya masing-masing. Untuk meningkatkan pengelolaan e-governemnt diberikan rekomendasi untuk dilakukan integrasi sistem informasi untuk pengelolaan e-government dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan publik di Pemerintah Kota Semarang.

Kata kunci: e-government, pelayanan publik, integrasi sistem informasi, Kota Semarang.

Pendahuluan

Implementasi e-government untuk pelayanan publik pada pemerintahan Kota Semarang diharapkan dapat

menghasilkan pelayanan publik yang lebih cepat, lebih baik, dan lebih efisien, serta dapat meningkatkan diterapkannya prinsip-prinsip tata pemerintahan

yang baik (*good governance*). Pemerintah Kota Semarang telah membangun situs semarangkota.go.id sebagai sarana untuk memberikan pelayanan publik secara penuh dan terbuka kepada masyarakat, sehingga dapat mempercepat tercapainya visi pemerintahan untuk dapat mewujudkan pelayanan prima kepada seluruh masyarakat. Situs semarangkota.go.id juga merupakan bagian upaya menuju terwujudnya slogan Kota Semarang sebagai “*be smart city (Based on E-Government, Semarang More Accountable, Realistic and the Transparent City)*”. Pelayanan publik di pemerintahan Kota Semarang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 6 Tahun 2010 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kota Semarang Tahun 2005-2025. Peraturan Daerah tersebut menyebutkan pentingnya pengembangan sistem dan akses pelayanan publik melalui peningkatan kompetensi sesuai dengan kewenangan pada bidang pelayanan dasar dan penunjang berbasis teknologi informatika guna mewujudkan pelayanan prima.

Pemerintah Kota Semarang telah mendirikan Pusat Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik (P5) untuk meningkatkan pelayanan prima berdasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 11 Tahun 2005 tanggal 5 Agustus 2005 (Utomo, 2008). Dengan adanya pusat pelayanan ini diharapkan penanganan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik dapat terselesaikan dengan baik. Pengaduan pelayanan publik ini mencakup semua pelayanan publik pada Pemerintahan Kota Semarang, antara lain meliputi pelayanan administrasi/ perijinan (seperti KTP dan IMB), pelayanan barang (seperti air bersih dari PDAM), dan pelayanan jasa (seperti kesehatan dan pendidikan).

Kemajuan teknologi dan informasi dalam *e-government* telah mempengaruhi pola manajemen dalam penyelenggaraan

pemerintahan kota. Penggunaan teknologi informasi dalam *e-government* dapat meningkatkan diterapkannya prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dan dapat memberikan pelayanan publik yang lebih cepat dan efisien. Dalam implementasi *e-government* untuk pelayanan publik, kendala yang sering dihadapi tidak hanya pada ketersediaan teknologi dan dana penunjang operasional, tetapi juga menyangkut berbagai persoalan manajerial yang kompleks (Dwiyanto, 2006). Salah satu faktor penting dalam keberhasilan implementasi *e-government* untuk pelayanan publik adalah adanya komitmen pimpinan pemerintahan daerah, dan kompetensi sumberdaya manusia (Faizah, dkk, 2009). Masyarakat dalam hal ini sebagai pelanggan dari pelayanan publik, memiliki harapan agar kinerja penyelenggara pelayanan publik semakin profesional, dan mampu memuaskan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis terhadap implementasi *e-government* Kota Semarang dalam kaitannya peningkatan kinerja pelayanan publik. Hasil penelitian ini memberikan informasi tentang kondisi faktual berupa keunggulan dan kelemahan dalam implementasi *e-government* Kota Semarang, sehingga dapat memberikan langkah-langkah dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik. Berdasarkan faktor dari aspek kelemahan diberikan saran sebagai bahan masukan untuk pengembangan dan implementasi *e-government* dalam rangka untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang prima.

Metodologi penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi dengan pendekatan identifikasi, penilaian dan analisis implementasi *e-government* dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan publik berbasis *e-government* di Kota Semarang. Pendekatan analisis tersebut

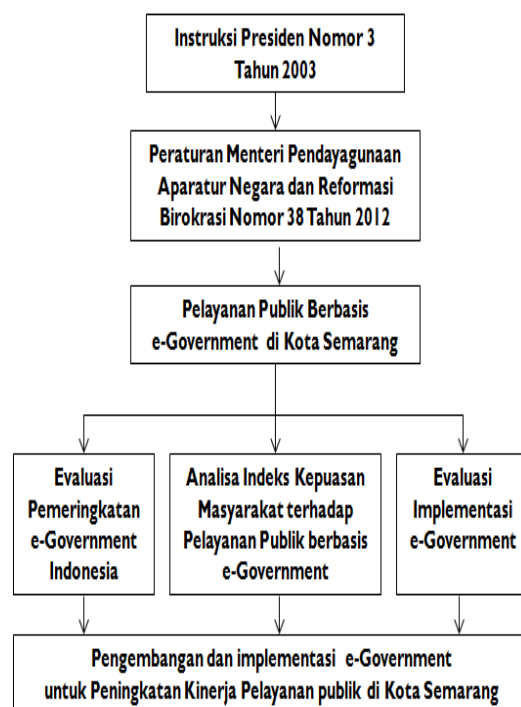
didasarkan pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Analisis implementasi *e-government* dalam peningkatan kinerja pelayanan publik di Kota Semarang dalam penelitian ini menggunakan 3 (tiga) aspek pendekatan, yaitu :

1. Evaluasi pemeringkatan *e-government* Indonesia Kota Semarang.
2. Analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis *e-government* Pemerintahan Kota Semarang.
3. Evaluasi implementasi *e-government* Pemerintahan Kota Semarang.

Kerangka analisis dalam penelitian ini diberikan pada Gambar 1.

Evaluasi pemeringkatan *e-government* Indonesia (PeGI) di Kota Semarang menggunakan 5 (lima) dimensi, yaitu kebijakan, kelembagaan, infrastruktur, aplikasi, dan perencanaan (Direktorat *E-government* Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, 2012). Setiap dimensi dalam PeGI dijabarkan kedalam beberapa kriteria atau atribut (Fitriansyah, dkk., 2013). Penilaian kualitas pelayanan publik berbasis *e-government* menggunakan dimensi dan atribut dalam PeGI di Kota Semarang disesuaikan dengan Peraturan Menteri Pemdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Sesuai dengan Peraturan Menteri PAN dan Reformasi Birokrasi tersebut, perlu dianalisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis *e-government* menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks

Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan publik berbasis *e-government* menggunakan prinsip pelayanan dengan 14 unsur minimal yang sebagai dasar pengukuran IKM.



Gambar 1
Kerangka Analisis Implementasi E-Government untuk Pelayanan Publik

Sedangkan untuk evaluasi implementasi *e-government* untuk pelayanan publik menggunakan pedoman penilaian sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh Pemerintah Kota Semarang menggunakan 4 (empat) tingkatan, yaitu tingkatan persiapan, pematangan, pementapan dan pemanfaatan sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, yang bertujuan untuk mengetahui pemeringkatan dalam aspek pengembangan dan implementasi *e-government* (Sosiawan, 2008). Selanjutnya dalam aspek implementasi *e-government* dievaluasi juga terhadap aspek pelayanan publik yang bersifat *Government to Government* (G2G), *Government to*

Business (G2B), atau Government to Consumers (G2C).

Penelitian ini dilakukan pada Pemerintah Kota Semarang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data pengamatan langsung, hasil survey dan wawancara berkaitan sistem, aplikasi dan data transaksional dari situs *e-government* semarangkota.go.id. Data hasil survey menggunakan data sekunder yang berasal dari Bagian Pengolahan Data Elektronik (PDE) dan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang. Data kondisi aplikasi pada pengelolaan *e-government* Kota Semarang berasal dari Bagian PDE pada bulan Oktober 2014. Data terkait dengan kondisi faktual *e-government* Kota Semarang menggunakan pengamatan langsung pada situs semarangkota.go.id pada bulan 29 Oktober 2014. Untuk data kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di Kota Semarang menggunakan data reponden dari para pelanggan yang telah melakukan transaksi perijinan pada BPPT secara *online* pada kondisi sampai dengan Oktober 2014.

Pelayanan Publik Berbasis E-Government

Penggunaan *e-government* untuk pelayanan publik bertujuan untuk memberikan pelayanan publik secara penuh kepada masyarakat dalam bentuk penyampaian informasi meliputi penyampaian informasi, program kerja, visi misi, pelayanan publik, hingga hubungan ke setiap Satuan Kerja Pemerintah Kerja (SKPD), termasuk ke pihak eksternal. Peran strategis penggunaan *e-government* juga untuk menemukan dan mengidentifikasi bidang-bidang unggulan yang dimiliki dan mempunyai potensi untuk dikembangkan dengan memanfaatkan sistem jaringan melalui internet/intranet.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan amanat dari UU RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur prinsip-prinsip

pemerintahan yang baik agar fungsi-fungsi pemerintahan dalam melaksanakan pelayanan publik dapat berjalan efektif. Penjabaran penilaian kinerja pelayanan publik diatur dalam Peraturan Menteri PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Sesuai dengan UU Pelayanan Publik, pelayanan publik dinyatakan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dari penyelenggara pemerintah menggunakan standar pelayanan yang merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan, serta acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan publik berbasis *e-government* dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan (Junaidi, 2011). Kelengkapan dan keterbukaan informasi pada *e-government* yang dapat diakses akan mendorong terciptanya *good governance* dalam pemerintahan melalui peningkatan transparansi dan akuntabilitas pada lembaga-lembaga layanan publik. *E-government* juga diharapkan dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi birokrasi, sehingga dapat meningkatkan kreatifitas dan inovasi, baik dari pihak penyelenggara pelayanan publik ataupun bagi masyarakat. Penerapan *e-government* untuk pelayanan publik dapat meningkatkan kemudahan dan efisiensi. Misalnya pada layanan sistem Layanan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (LPSE) telah terbukti

menghasilkan efisiensi yang sangat tinggi. Penerapan satu jenis layanan berbasis *e-government* pada pemerintahan juga telah dapat memberikan manfaatnya dari segi efisiensi dan produktifitas.

Berdasarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2009 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, pemerintah harus mampu memenuhi dua modalitas tuntutan masyarakat yang berbeda namun berkaitan erat, yaitu :

1. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah Indonesia, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif;
2. Masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar, sehingga pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan negara.

Untuk mengembangkan sistem manajemen dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, maka pemerintah kota/daerah secara otonom harus dapat melaksanakan proses transformasi menuju *e-government*. Sesuai definisi dari Bank Dunia, *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah, yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan.

Sesuai dengan Inpres Nomor 3 Tahun 2009, pengembangan *e-government* diarahkan untuk mencapai empat tujuan, yaitu ;

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tanpa dibatasi oleh sekat waktu dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk

meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.

3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Evaluasi Pemeringkatan *E-Government* Indonesia

Evaluasi untuk pemeringkatan *e-government* Indonesia (PeGI) menggunakan lima dimensi yang dikaji, yaitu kebijakan, kelembagaan, infrastruktur, aplikasi, dan perencanaan. Masing-masing dimensi memiliki bobot yang sama dalam penilaian karena semuanya dianggap penting, saling terkait, dan saling menunjang antara satu dengan yang lainnya (Direktorat *E-Government* Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika, Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, 2012). Setiap dimensi dalam PeGI dijabarkan kedalam beberapa kriteria atau atribut.

1. Kebijakan. Dimensi kebijakan berhubungan dengan produk hukum dan dokumen resmi sebagai pedoman dan arahan untuk mendorong pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).
2. Kelembagaan. Dimensi kelembagaan berhubungan dengan keberadaan organisasi yang berwenang dan bertanggung jawab atas pengembangan dan pemanfaatan TIK.
3. Infrastruktur. Dimensi infrastruktur berhubungan dengan sarana dan

- prasarana yang mendukung pengembangan dan pemanfaatan TIK.
4. Aplikasi. Dimensi aplikasi berhubungan dengan ketersediaan dan dimanfaatkannya piranti lunak aplikasi yang mendukung fungsi dasar umum sistem pemerintahan dalam pelayanan publik.
 5. Perencanaan. Dimensi perencanaan berhubungan dengan proses perencanaan TIK dan *master plan* pengembangan TIK.

Dalam melakukan evaluasi terhadap atribut pada PeGI di Kota Semarang untuk keperluan penilaian kualitas pelayanan publik berbasis *e-government* disesuaikan dengan Peraturan Menteri PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik, dan disesuaikan dengan kebutuhan kegiatan *e-government* dan TIK di Kota Semarang.

Hasil evaluasi berdasarkan data dari isian kuisisioner pemeringkatan PeGI Kota Semarang tahun 2012, keberadaan *e-goverment* Kota Semarang untuk kelima dimensi masih lemah. Sebenarnya banyak kriteria dalam setiap dimensi untuk PeGI Kota Semarang memiliki kelebihan. Salah satu faktor yang sangat dominan menyebabkan penilaian berdasarkan PeGI memberikan nilai katagori kurang disebabkan karena masih kurangnya peraturan yang memayungi kebijakan pengelolaan *e-government*.

Berdasarkan data dari isian kuisisioner pemeringkatan *e-government* Indonesia (PeGI) Kota Semarang tahun 2014 dan dari hasil pemetaan penggunaan situs pada semua Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD), serta evaluasi terhadap atribut dan indikator pada setiap dimensi, diperoleh beberapa faktor utama yang menjadi kelemahan dalam pengembangan dan implementasi *e-government* Kota Semarang untuk peningkatan kinerja pelayanan publik. Berdasarkan faktor utama yang menjadi

kendala kelemahan, dapat dijadikan sebagai faktor utama untuk peningkatan *e-government* secara umum sesuai dengan faktor kelemahan seperti di atas. Keberhasilan dalam implementasi *e-government* di Pemerintah Kota Semarang tidak hanya tergantung pada infrastruktur komunikasi data dan informasi, melainkan juga pada infrastruktur sistem aplikasi, standarisasi meta data, pengembangan sumber daya manusia, pengembangan prosedur, kebijakan dan peraturan.

Berikut diberikan beberapa faktor utama pada setiap dimensi yang menjadi kelemahan dalam implementasi *e-government* untuk pelayanan publik. Faktor utama tersebut menjadi perhatian dalam melakukan perbaikan atau penyempurnaan implementasi *e-government* yang bertujuan untuk peningkatan kinerja pelayanan publik.

1. Kebijakan

- a. Koordinasi kegiatan dan anggaran. Koordinasi kegiatan dan anggaran untuk pengembangan dan pemanfaatan TIK untuk setiap SKPD sangat berperan untuk melakukan perencanaan dan evaluasi atas efektifitas dan efisiensi anggaran TIK sebagaimana tujuan diselenggarakannya *e-government*
- b. *Standard Operating Procedure* (SOP) pengadaan, perencanaan, pemanfaatan dan pengendalian. Penggunaan SOP pengadaan, perencanaan, pemanfaatan dan pengendalian terkait dengan pengembangan dan pengelolaan *e-government* Kota Semarang akan mendorong keberhasilan dalam penyelenggaraan pengadaan dan pemanfaatan TIK agar setiap SKPD dapat menyesuaikan dengan standar anggaran dan operasional yang telah ditentukan

2. Kelembagaan

- a. Organisasi fungsional. Organisasi ini hendaknya dipimpin langsung oleh kepala daerah dengan fungsi yang

- menentukan kebijakan dan anggaran pengembangan dan pemanfaatan TIK. Belum adanya organisasi fungsional seperti Dewan TIK daerah sebagaimana pengarahannya dari Kementerian Komunikasi dan Informasi pada Peraturan Menteri Kominfo Nomor 41 Tahun 2007 (tentang Panduan Umum Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional) beresiko banyak usulan kebijakan dari pejabat Eselon 3 tidak bisa menjangkau ke seluruh SKPD yang sebagian besar berada di Eselon 2.
- b. Lembaga khusus yang menangani TIK. Kota Semarang seharusnya memiliki sebuah lembaga khusus yang menangani TIK untuk pengelolaan *e-government*. Sehingga kewenangan pengelolaan TIK menjadi jelas, apakah pada Bagian Kominfo, Bagian PDE ataupun Bagian Humas. Keberadaan lembaga ini akan memberikan kontrol atas pengembangan dan pemanfaatan TIK, serta kontrol anggaran secara terintegrasi agar dapat dilaksanakan dengan baik, dan mampu menyediakan *e-government* yang efektif dan efisien dilingkungan Pemerintah Kota Semarang. Optimalisasi pengembangan dan pemanfaatan TIK di Kota Semarang sangat penting sebagaimana diamanatkan dalam pengembangan *e-government* yang bertujuan agar lebih efisien dan efektifnya kinerja pemerintahan dengan pemanfaatan TIK.
 - c. Tenaga teknis dalam bidang TIK. Adanya tenaga teknis programmer, analis sistem dan teknisi jaringan yang cukup disertai dengan pelatihan berjenjang dapat meminimalkan kurang optimalnya layanan infrastruktur TIK di Kota Semarang.
3. Aplikasi
 - a. Link *e-government* ke unit lain sampai tingkat kecamatan dan kelurahan. Adanya link *e-government* ke unit lain sampai tingkat kecamatan dan kelurahan, maka infrastruktur yang ada dapat dimanfaatkan secara optimal untuk kebutuhan *e-government*.
 - b. Sistem terintegrasi. Implementasi *e-government* Kota Semarang memerlukan sistem terintegrasi, sehingga data dapat diolah dalam sistem yang terintegrasi. Semua data pada di setiap SKPD akan dapat diinventarisir oleh satu SKPD. Resiko yang muncul atas kondisi data dengan sistem yang terintegrasi antara lain dapat menyebabkan kesulitan dalam pencarian data, kesulitan dalam pelaporan data, resiko dalam keamanan data, serta resiko dalam integritas data.
 4. Infrastruktur
 - a. Pengelolaan *bandwidth*. Pengelolaan *bandwidth* dilakukan secara terintegrasi, sehingga *bandwidth* yang tersedia dapat secara optimal yang dapat digunakan oleh setiap SKPD sesuai dengan kebutuhan. Pengelolaan *bandwidth* secara tidak terintegrasi pada SKPD beresiko pada penggunaan sumber daya TI dan kegiatan pemanfaatan TIK tidak bisa terkontrol dengan baik.
 - b. Perangkat akses, server dan *storage*. Perlu dibangun adanya *data center* yang sesuai dengan standar, sehingga kebutuhan perangkat akses, server dan *storage* dapat dikelola oleh SKPD tertentu, misalnya pada Kominfo, PDE maupun Humas. Pengelolaan *data center* secara mandiri akan mereduksi kerawanan keamanan informasi.
 5. Perencanaan
 - a. *Business Continuity Plan* pengelolaan infrastruktur TIK. *Business Continuity Plan* pengelolaan infrastruktur TIK perlu diadakan, sehingga jika terjadi kegagalan dalam layanan dapat segera diatasi dengan tindakan yang cepat, akurat dan efektif untuk menjamin keberlangsungan sistem.

- b. Koordinasi pengusulan kegiatan TIK SKPD. Koordinasi pengusulan kegiatan TIK SKPD perlu dilakukan agar tidak menyulitkan pengambil kebijakan untuk melakukan optimalisasi anggaran di sektor TIK.
- c. Fungsi perencanaan dan kontrol. Lemahnya fungsi perencanaan dan kontrol dapat beresiko antara lain implementasi TIK tidak dapat terukur secara langsung dalam menunjang misi pemerintahan kota, ketimpangan dalam implementasi TIK di unit-unit di lingkungan Pemerintah Kota Semarang, ketidakseragaman standar teknologi, kebijakan dan kewajaran harga dalam pelaksanaan kegiatan TIK di SKPD, redundansi kegiatan terkait TIK, yang sebenarnya dapat diintegrasikan, dan tidak terintegrasinya kegiatan-kegiatan TI.
- d. Fungsi monitoring dan evaluasi TIK. Kegiatan monitoring dan evaluasi TIK dalam implementasi *e-government* dapat mengatasi adanya kesulitan untuk keberlangsungan aplikasi dalam jangka panjang, sehingga dapat diketahui secara jelas kondisi dari implementasi TIK dalam pengelolaan *e-government*.

Analisis IKM Terhadap Pelayanan Publik Berbasis E-Government

Berbagai jenis pelayanan publik Pemerintah Kota Semarang telah dilaksanakan melalui sistem pelayanan berbasis *e-government* menggunakan fasilitas TIK. Sistem ini merupakan inovasi untuk memberikan kemudahan dalam percepatan layanan. Salah satu pelayanan publik berbasis *e-government* di Kota Semarang adalah layanan perijinan dan investasi yang telah menggunakan aplikasi perijinan yang berbasis web. Dengan penggunaan aplikasi ini, maka diharapkan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik dan optimal, sehingga kebutuhan akan informasi yang berkaitan dengan perijinan dapat

tersampaikan kepada masyarakat dengan cepat, benar dan mudah.

Dukungan TIK pada *e-government* dapat memberikan akses informasi yang lebih luas kepada masyarakat, dan masyarakat dapat menyampaikan keluhan secara *online*. Otomatisasi dengan didukung suatu Sistem Informasi Pelayanan Perijinan secara terpadu dan *online* sangat diperlukan guna memberikan pelayanan publik yang berkualitas (*prima*) sehingga *good governance* dapat tercapai.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan suatu ukuran untuk mengukur sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dan sejauhmana pemerintahan telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan. Dasar penentuan IKM menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep./25/M.PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat. Sesuai dengan keputusan menteri tersebut, IKM merupakan ukuran yang berhubungan dengan tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Sesuai dengan keputusan menteri, pengukuran IKM menggunakan 14 unsur penilaian sebagai unsur minimal yang harus dilakukan.

Analisis IKM terhadap pelayanan publik berbasis *e-government* di Pemerintah Kota Semarang dalam penelitian ini menggunakan sampel pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT), meliputi :

1. Bidang Perijinan Kesra dan Lingkungan
2. Bidang Perijinan Pembangunan
3. Bidang Perijinan Perekonomian

Mulai tahun 2014, BPPT Kota Semarang telah melakukan survey untuk IKM secara *on line* melalui situs web yang ada di BPPT. Sebagai responden untuk survey secara *online* adalah para pelanggan yang telah melakukan transaksi perijinan pada BPPT.

Pengumpulan data responden dilakukan oleh BPPT Kota Semarang pada tahun 2013 menggunakan metode survey dengan responden para pelanggan yang telah melakukan transaksi. Berdasarkan data tersebut, hasil IKM pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1
Hasil IKM untuk BPPT
Kota Semarang

SKPD BPPT	Nilai IKM	Mutu
Bidang Perijinan Kesra dan Lingkungan	78,94	Baik
Bidang Perijinan Pembangunan	77,99	Baik
Bidang Perijinan Perekonomian	79,31	Baik

Berdasarkan Tabel 1, hasil analisis IKM untuk pelayanan publik yang dilakukan oleh BPPT Kota Semarang menunjukkan baik dan memuaskan masyarakat. Selain itu, BPPT Kota Semarang sudah menyediakan kotak saran untuk menampung ketidakpuasan atas layanan dari masyarakat. Dari 14 indikator pelayanan yang diteliti terdapat 3 indikator dengan kategori sangat baik, yaitu :

1. Bidang Perijinan Kesra dan Lingkungan, meliputi kemampuan petugas layanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan lingkungan.
2. Bidang Perijinan Pembangunan, meliputi kemampuan petugas layanan.
3. Bidang Perijinan Perekonomian, meliputi kemampuan petugas layanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan lingkungan.

Evaluasi Implementasi E-Government Kota Semarang

E-government di Kota Semarang telah dioperasionalkan dengan situs www.semarangkota.go.id menggunakan sistem jaringan yang interkoneksi antar SKPD untuk melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik. Pengembangan sistem *e-government* telah diikuti dengan pembuatan Rencana Induk Pengembangan *E-Government* Kota Semarang dan pembangunan infrastruktur yang interkoneksi antar SKPD dengan sistem jaringan, serta pengembangan perangkat keras pendukungnya seperti komputer, server, jaringan, hosting, domain dan lainnya. Pengembangan *e-government* juga diikuti dengan pengembangan perangkat lunak untuk mendukung para birokrat dalam melaksanakan tugas sehari-hari.

Tabel 2
Aplikasi E-Government untuk
Pelayanan Publik Kota Semarang

No	Nama aplikasi	Status
1	SIAK	Aktif
2	Aplikasi Pendukung SIAK	Aktif
3	Aplikasi Pelayanan Penduduk Sementara	Aktif
4	Sistem Informasi Layanan Publik	Aktif
5	Sistem Informasi Puskesmas	Aktif
6	Sistem Pencatatan Pelaporan Puskesmas On Line	Aktif
7	Sistem Informasi Layanan Jamkesmaskor	Aktif
8	One Stop Servis	Aktif
9	Aduan	Aktif
10	SIMPBB (Sistem Informasi Pajak Dan Bangunan)	Aktif
11	SIMPAD (Sistem Informasi Pajak Daerah)	Aktif
12	SIMBPHTB (Sistem Informasi Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan)	Aktif

Sumber : Bagian PDE Kota Semarang, Oktober 2014.

Untuk mendukung pelayanan publik, Pemerintah Kota Semarang telah

menyiapkan perangkat keras dan perangkat lunak berupa berbagai macam aplikasi. Ketersediaan piranti perangkat lunak pendukung *e-government* untuk pelayanan publik di Kota Semarang dapat dilihat pada Tabel 2.

Evaluasi implementasi *e-government* Kota Semarang yang berhubungan dengan pelayanan publik juga menggunakan evaluasi implementasi *e-government* didasarkan pada analisis sifat transaksi dan pelayanan publik berbasis *e-government* melalui domain semarangkota.go.id. Evaluasi implementasi *e-government* tersebut bertujuan untuk mengetahui tingkatan pada aspek pengembangan *e-government* melalui tingkatan persiapan, pematangan, pemantapan dan pemanfaatan sesuai dengan Inpres Nomor 3 Tahun 2003.

Implementasi *e-government* untuk melaksanakan pelayanan publik berarti menyelenggarakan pemerintahan Kota Semarang dengan bantuan dan memanfaatkan teknologi informasi dan teknologi (IT). Dalam evaluasi implementasi *e-government* untuk melaksanakan pelayanan publik juga melakukan transformasi sistem proses kerja manual ke sistem yang berbasis elektronik. Sesuai dengan tujuan dan fungsi *e-government*, transformasi proses kerja dari sistem secara manual seharusnya terjadi perubahan yang disesuaikan untuk memungkinkan berjalannya sistem elektronik secara efektif dan optimal. Namun demikian, tidak semua proses kerja dapat ditransformasi ke dalam sistem elektronik mengingat sifat dan jenis pekerjaan yang mengharuskan menggunakan sistem manual.

Perubahan yang diakibatkan terjadinya transformasi sistem dan proses kerja dari manual ke elektronik harus diikuti juga dengan perubahan pengelolaan yang lebih baik, sehingga proses transisinya bisa berjalan lancar. Perubahan dalam proses transisi dalam implementasi *e-government* dapat meliputi :

1. Perubahan budaya kerja.
2. Perubahan proses kerja (bisnis proses).
3. SOP dan kebijakan politik.
4. Peraturan dan perundangan.
5. *Leadership*

Implementasi *e-government* untuk pelayanan publik berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 memerlukan beberapa strategi, antara lain membangun *e-government* secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan sasaran yang terukur, sehingga mudah difahami dan diikuti oleh semua pihak. Berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003, pengembangan dan implementasi *e-government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan (Sosiawan, 2008), yaitu :

Tingkat 1 - Persiapan, meliputi pembuatan situs informasi di setiap lembaga, penyiapan sumber daya manusia (SDM), penyiapan sarana akses yang mudah misalnya warnet, dan lainnya.

Tingkat 2 - Pematangan, meliputi pembuatan situs informasi publik interaktif, dan pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.

Tingkat 3 - Pemantapan, meliputi pembuatan situs transaksi pelayanan publik, dan pembuatan interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain.

Tingkat 4 – Pemanfaatan, meliputi pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi. Sebagai obyek layanan, G2G berorientasi layanan ke intra kelembagaan pemerintah daerah, G2B berorientasi layanan dikhususkan untuk kalangan bisnis dan dunia usaha, sedangkan G2C berorientasi layanan ditujukan untuk masyarakat umum

Dalam penilaian untuk situs web *e-government*, unsur terpenting dari tampilan web di internet adalah isi (*content*) dan desain yang baik serta menarik. Situs web harus mampu menampilkan apa yang diharapkan oleh pengguna. Desain web juga harus memenuhi persyaratan-persyaratan

minimal untuk isi. Selain isi minimal pada situs web *e-government* Pemerintah Kota Semarang (Panduan Penyelenggaraan Situs Web Pemda dari Kominfo), isi informasi lainnya yang disajikan pada situs web Pemerintah Kota Semarang dapat diserahkan sepenuhnya kepada penanggungjawab situs dan manajer situs web di setiap SKPD, tergantung pada kondisi setempat dan kesediaan data serta informasi yang dimiliki.

Isi informasi lainnya yang disediakan oleh setiap situs web SKPD berisi tentang informasi umum, khusus, pendidikan serta informasi perniagaan. Dengan demikian, implementasi *e-government* Pemerintah Kota Semarang telah menunjukkan bahwa sebagian besar SKPD memiliki motivasi guna membangun *good governance* dalam dunia virtual melalui penyediaan informasi yang lengkap kepada masyarakat. Namun begitu nampaknya masih ada beberapa situs web pada SKPD Pemerintah Kota Semarang yang belum memiliki kelengkapan informasi umum dan khusus.

Adanya *link* informasi tambahan dapat juga merupakan media yang tepat untuk *public relations* bagi SKPD yang bersangkutan, karena dengan informasi tersebut dimungkinkan masyarakat akan mengetahui banyak kemajuan dan eksistensi Pemerintah Kota Semarang yang akan memicu munculnya citra dan opini yang positif. Selain isi minimal dan isi kelengkapan penempatan jumlah *link* informasi juga menjadi pertimbangan dalam tampilan situs web Pemerintah Kota Semarang. Jumlah *link* informasi merujuk pada kelengkapan informasi yang tidak menumpuk pada halaman muka (*homepage*) namun disebarkan melalui situs yang dimiliki. Semakin banyak *link*, maka akan menunjukkan bahwa informasi yang tersedia semakin lengkap, dan juga tingkatan *link* dapat merujuk pada kemudahan bagi pengunjung untuk memasuki website

lainnya yang berkaitan dengan informasi yang berada dalam situs website Pemerintah Kota Semarang.

Aplikasi untuk mendukung implementasi *e-government* Pemerintah Kota Semarang dilakukan oleh masing-masing SKPD dengan menggunakan *link* yang berbeda.

Ketersediaan *link* yang menghubungkan pihak Pemerintah Kota Semarang dengan institusi atau instansi lain berkait erat dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat merupakan jalan utama menuju tercapainya tahapan ketiga atau keempat dalam pengembangan dan implementasi *e-government*. *Link* hubungan yang dimaksud meliputi *link Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Consumers (G2C)*.

Berdasarkan pada situs web semarangkota.go.id pada 29 Oktober 2014, jumlah SKPD yang ditempatkan pada situs web semarangkota.go.id sebanyak 18 SKPD, dengan jumlah situs web SKPD yang dapat diakses sebanyak 16 SKPD, sedangkan 2 situs SKPD tidak dapat diakses. Sesuai Inpres No. 3 Tahun 2003, pengembangan dan implementasi *e-government* untuk setiap situs web SKPD mayoritas sudah mencapai tingkat 3 atau pemantapan, sedangkan pada tingkat 4 atau pemanfaatan, sebanyak 11 SKPD yang memiliki fasilitas untuk G2G, 3 SKPD untuk G2B, dan 8 SKPD untuk G2C.

Sebagian besar situs web pada setiap SKPD Kota Semarang telah menyediakan hubungan *link* antara Pemerintah Kota Semarang dengan masyarakat sebagai obyek pemerintahan, pihak institusi yang bergerak dalam bidang bisnis, serta pihak pemerintah daerah lainnya. Namun hubungan tersebut masih berbentuk *link* ke institusi yang masih dalam lingkup internal Pemerintah Kota Semarang dan hubungan vertikal ke Pemerintah Pusat. Belum dijumpai situs website Kota Semarang

membuat hubungan ke pemerintah daerah lainnya.

Ketersediaan umpan balik melalui e-mail atau *short messages service* (SMS) kepada pihak Pemerintah Kota Semarang dari masyarakat yang ditujukan kepada pejabat di lingkungan Pemerintah Kota Semarang merupakan penyediaan sarana untuk menyampaikan suatu permintaan atau keterangan serta aspirasi. Hal ini bertujuan agar proses umpan balik dari masyarakat berkaitan dengan keluhan, saran atau permohonan dapat langsung diterima atau di monitor oleh pejabat yang terkait.

Pengembangan E-Government untuk Pelayanan Publik

Implementasi *e-government* Pemerintah Kota Semarang sebenarnya sudah komplet dan maju. Sebagai salah satu yang menjadi parameter adalah telah banyak aplikasi dan sistem informasi yang menunjang pelaksanaan tugas kantor maupun pelayanan kepada masyarakat yang dikelompokkan menjadi tiga sistem aplikasi besar, yaitu penyelenggaraan pemerintahan, layanan publik dan perijinan, sebagaimana pada situs web semarangkota.go.id. Namun yang menjadi masalah sistem informasi tersebut dimanfaatkan oleh sejumlah unit kerja sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing. Seandainya data dan aplikasi-aplikasi tersebut saling terhubung atau terintegrasi dengan semua unit di SKPD, maka akan menjadi sangat *powerfull* dalam pelaksanaan kegiatan administratif maupun layanan publik berbasis *e-government*.

Untuk mengatasi adanya kelemahan dalam pengelolaan *e-government* untuk pelayanan publik, diperlukan adanya sistem informasi terintegrasi atau *Enterprise Integration* (EI), sebagai konsep untuk membuat setiap aplikasi yang bekerja pada berbagai *platform* berbeda dapat bekerja sama, dan berhubungan guna menghasilkan suatu kesatuan

fungsionalitas, sehingga memungkinkan untuk saling berbagi informasi di dalam lembaga/ unit maupun diluar lembaga/ unit. Sistem ini juga melibatkan berbagai fungsional di dalam Pemerintah Kota, maupun hubungan Pemerintah Kota dengan dengan pihak luar seperti dalam G2G, G2B maupun G2C.

Untuk mengintegrasikan sistem informasi yang ada di Pemerintah Kota Semarang dapat menggunakan pendekatan bahwa integrasi sistem informasi dapat dipandang sebagai integrasi lapisan (*layer*) yang proses integrasinya dapat dilakukan sesuai arsitektur berikut (Juric, dkk, 2007).

1. Integrasi data. Integrasi ini memusatkan adanya perpindahan data pada antar aplikasi dengan tujuan membagi data yang sama kepada beberapa aplikasi yang berbeda. Integrasi pada level ini merupakan titik awal dari proses integrasi. Dari sudut pandang teknis, integrasi data relatif sederhana dan tidak memerlukan adanya perubahan aplikasi. Masalah yang muncul adalah adanya kompleksitas dan jumlah basis data.
2. Integrasi aplikasi. Integrasi pada level aplikasi menitikberatkan pada *sharing* fungsionalitas logika bisnis. Integrasi aplikasi dapat dilakukan dengan menggunakan APIs (*Application Programming Interfaces*).
3. Integrasi proses bisnis. Integrasi proses bisnis memungkinkan dukungan proses bisnis dalam *enterprise* di mana solusi yang ada merupakan bagian dari langkah proses bisnis. Integrasi ini mengekspose fungsionalitas sebagai abstraksi dari metode bisnis melalui antar muka (*interface*).
4. Integrasi presentasi. Integrasi presentasi menghasilkan sistem terintegrasi yang menyediakan lapisan presentasi yang menyatu dimana pengguna akan dapat mengakses fungsionalitas dari sistem terintegrasi.

5. Integrasi B2B. Saat ini integrasi aplikasi dalam Pemerintah Kota Semarang memerlukan banyak faktor sesuai dengan kebutuhan. Terdapat kebutuhan yang memungkinkan integrasi antar instansi yang sering diacu sebagai *Business to Business* (B2B) dimana syarat yang harus dipenuhi untuk B2B yang efisien adalah sebuah sistem informasi enterprise yang terintegrasi pada level proses bisnis.
6. Integrasi sistem pelaporan. Integrasi sistem pelaporan merupakan bagian yang sangat penting dalam proses integrasi. Sistem pelaporan ada pada setiap SKPD atau unit pelayanan, misalnya sistem kependudukan sampai dengan tingkat kelurahan.

Pemerintah Kota Semarang sebagai kota pemerintahan memiliki program-program kerja untuk merealisasikan visi dan misi Pemerintah Kota Semarang sebagaimana yang sudah ditetapkan. Program-program kerja ini dijalankan oleh berbagai SKPD yang memiliki tugas dan fungsi yang berbeda-beda. Namun, kerja SKPD ini harus selaras satu sama lain agar visi dan misi Pemerintah Kota Semarang bisa diwujudkan. Untuk menyelaraskan ini diperlukan koordinasi dan informasi. Koordinasi mengatur kerjasama dan pembagian kerja, sedangkan informasi diperlukan agar program pembangunan yang dijalankan bisa tepat sasaran. Pertukaran data dan informasi juga diperlukan untuk memantau jalannya dan tingkat keberhasilan program-program pembangunan. Pemberbagian informasi (*information sharing*) akan bisa dilakukan lebih cepat dan berjangkauan luas bila suatu organisasi memanfaatkan TI.

Pentingnya data dan informasi dalam perencanaan dan pelaksanaan pembangunan membuat Pemerintah Kota Semarang membutuhkan strategi TI yang terencana dengan baik. Pemanfaatan TI yang optimal membutuhkan koordinasi lintas-SKPD, karena TI digunakan untuk mendukung

tugas-tugas pokok pemerintah Kota, di mana di dalamnya suatu SKPD bisa bertugas melayani masyarakat ataupun melayani sesama SKPD. Karena itulah perencanaan strategi TI juga membutuhkan keterlibatan SKPD lain. Kondisi saat ini di Kota Semarang dalam pengelolaan *e-government* belum tampak adanya integrasi antar SKPD. Hal ini akan mempengaruhi kewenangannya dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Strategi TI merupakan bentuk pengkoordinasian di bidang perencanaan. Sekretariat Daerah (Setda) dan Bappeda dapat membentuk tim yang bisa sebagai *Government Chief of Information Officer* yang terdiri dari sejumlah kepala SKPD yang paling banyak berkepentingan dengan informasi, baik yang menggunakan ataupun yang menyediakan informasi tersebut. Bappeda dapat menganalisis berdasarkan pekerjaan masing-masing, SKPD mana saja yang paling berkepentingan dengan data. Misalnya Kepala Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang menjadi salah satu anggota *Government Chief of Information Officer*, karena data yang bisa dikumpulkan dari kegiatan perijinan bisa dimanfaatkan oleh SKPD lain. Bahkan SKPD lain juga bisa turut mengusulkan butir-butir data apa saja yang bisa ditambahkan untuk diisi oleh masyarakat yang mengajukan ijin. Kepala dari beberapa SKPD, seperti Dinas Kesehatan dan Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga perlu turut serta karena program-program kerja mereka jadi prioritas kebijakan Pemerintah Kota Semarang. Selain itu Kepala Dishubkominfo harus turut serta untuk memberikan masukan potensi-potensi teknologi informasi yang bisa dimanfaatkan oleh Pemerintah Kota Semarang.

Government Chief of Information Officer memiliki peran sebagai berikut:

- I. Menciptakan sinergi yang optimal antara proses-proses pelayanan publik dan administrasi pemerintahan

- dengan sistem-sistem informasi dan aplikasi komputer yang ada.
2. Merumuskan visi TI yang diselaraskan dengan visi dan tujuan organisasi
 3. Mengkomunikasikannya ke seluruh *stakeholders*
 4. Merencanakan dan menyiapkan rancangan tatakelola TI (IT *governance*) yang akan menjadi basis bagi manajemen aktivitas-aktivitas berbasis TI
 5. Menjamin optimalitas pemanfaatan TI di organisasi

Hasil keputusan dari *Government Chief of Information Officer* ini bisa menjadi dasar pengembangan dan implementasi *e-government* dalam kerangka sistem informasi, dan penentuan siapa yang harus menyediakan data informasi. Dengan demikian bisa dihindari adanya tumpang tindih penyediaan data, sehingga untuk data tertentu cukup satu SKPD saja yang menyediakan, sedangkan yang lain tinggal memanfaatkannya. Jika ada kekurangan dalam hal data bisa diajukan ke *Government Chief of Information Officer* untuk mengatasinya. Berdasarkan struktur dari CIO secara nasional, pada tingkat Pemerintah Kota perlu ditunjuk CIO pada masing-masing SKPD yang akan membentuk Federasi CIO Kota Semarang yang dipimpin oleh salah satu Kepala SKPD.

Kesimpulan

Implementasi *e-government* untuk pelayanan publik di Pemerintah Kota Semarang menggunakan situs semarangkota.go.id sudah baik dan maju. Salah satu parameternya adalah telah banyak aplikasi dan sitem informasi yang sesuai untuk menunjang pelaksanaan tugas kantor maupun pelayanan kepada masyarakat melalui situs semarang.go.id. Kondisi sekarang pengelolaan *e-government* untuk pelayanan publik masih belum maksimal karena belum adanya unit kerja yang mengkoordinasikan untuk setiap SKPD dalam pengelolaan *e-government* untuk

menjalankan tugas dan fungsinya, dan sejumlah unit kerja lebih mengarah sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.

Untuk meningkatkan pengelolaan *e-government* dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan publik di Pemerintah Kota Semarang, disarankan menggunakan integrasi sistem informasi dan adanya kelembagaan yang secara khusus mengelola *e-government*. Untuk dapat melakukan integrasi sistem informasi dalam pengelolaan *e-government*, perlu adanya perubahan kelembagaan dalam SKPD yang dapat mengkoordinasikan pengelolaan *e-government* pada semua SKPD.

Perubahan kelembagaan dalam pengelolaan *e-government* untuk pelayanan publik, diberikan dua alternatif sebagai bahan pertimbangan. Pertama kelembagaan SKPD dalam bentuk dinas atau badan yang berperan dalam penyusunan perencanaan dan operasional strategi TIK, dan yang kedua adalah menjadi bagian dari dinas atau badan yang sudah ada suatu SKPD. Dengan memperhatikan beban fungsi koordinasi antar SKPD dan kerja yang akan diemban, serta berdasarkan pedoman struktur organisasi dari Detiknas, maka disarankan agar semua bidang atau unit kerja TIK di bawah SKPD Dishubkominfo, sedangkan Unit PDE, Unit Hubungan Masyarakat (Humas) dan Unit Sandi & Telekomunikasi (Santel) dapat melebur menjadi bidang di bawah SKPD Dishubkominfo (atau nama lain) Kota Semarang.

Ucapan Terima Kasih

Penelitian ini dilakukan berdasarkan kerjasama antara Bidang Penelitian dan Pengembangan Bappeda Kota Semarang dengan Fakultas Sains dan Matematika Universitas Diponegoro Semarang tahun 2014, berdasarkan Nota Kesepahaman Nomor 415.42/ 19 – 07/H7.P/KS/2009

tanggal 12 Mei 2009. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Wali Kota Semarang dan Kepala Bappeda Kota Semarang yang telah memberikan dana kegiatan penelitian melalui Bidang Penelitian dan Pengembangan Bappeda Kota Semarang tahun 2014.
2. Dekan Fakultas Sains dan Matematika Universitas Diponegoro yang telah memberikan izin dan dorongan.
3. Bagian PDE dan BPPT Kota Semarang yang telah membantu penelitian ini.
4. Dan pihak-pihak lain yang telah memberikan saran dan masukan selama penelitian ini.

Raharjo, B. 2001. *Membangun E-Government*. Bandung : ITB.

Sosiawan, E. A. 2008. *Evaluasi Implementasi E-Government pada Situs Web Pemerintah Daerah di Indonesia : Perpektif Content dan Manajemen*.
<http://edw.dosen.upnyk.ac.id>.

Utomo, S. D. 2008. Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis dan Birokrasi*. 15 (3).

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, A. 2006. *Mewujudkan Good Governance: Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

Faizah, N. & Sensuse D. I. 2009. *Faktor-Faktor Sukses Implementasi E-Government di Empat Kabupaten di Indonesia*. Digital Information & System Conference.

Fitriansyah, A., H. Budiarto, dan J. Santoso. 2013. *Metode Pemeringkatan E-Government Indonesia (PEGI) Untuk Audit Tata Kelola Teknologi Informasi*. Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia. 2-4 Desember.

Junaidi. 2011. *Dukungan E-Government dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah : Kasus Best Practices dari Sejumlah Daerah di Indonesia*. *Proceeding Simposium Nasioal Otonomi Daerah*. Lab-ANE FISIP Untirta.

Juric, M.B., R. Loganathan, P. Sarang, dan F. Jennings. 2007. *SOA Approach to Integration*. Birmingham, B27 6PA, UK : Packt Publishing.

