

DISERTASI

**TRANSFORMASI E - GOVERNMENT BERKELANJUTAN
DALAM PROSES PELAYANAN PUBLIK PADA PENGELOLA
RUANG KENDALI PEMERINTAH KOTA TANGERANG**

YETI ROHAETI

A033212012



**PROGRAM DOKTOR MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

DISERTASI

**SUSTAINABLE E-GOVERNMENT TRANSFORMATION IN THE
PUBLIC SERVICE PROCESS AT THE TANGERANG CITY
GOVERNMENT CONTROL ROOM MANAGER**

YETI ROHAETI

A033212012



**GRADUATE PROGRAM
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

**TRANSFORMASI E - GOVERNMENT BERKELANJUTAN
DALAM PROSES PELAYANAN PUBLIK PADA PENGELOLA
RUANG KENDALI PEMERINTAH KOTA TANGERANG**

Disertasi

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar doktoral

Program Studi Ekonomi Dan Bisnis

Disusun dan diajukan oleh:

YETI ROHAETI

A033212012



**PROGRAM DOKTOR MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2024

**SUSTAINABLE E-GOVERNMENT TRANSFORMATION IN THE
PUBLIC SERVICE PROCESS AT THE TANGERANG CITY
GOVERNMENT CONTROL ROOM MANAGER**

Dissertation

as one of the requirements for achieving a doctoral degree

Study Program Economy and Bisnis

Prepare and Submitted by

YETI ROHAETI

A033212012



**GRADUATE PROGRAM
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

DISERTASI

Judul

**Tranformasi E-Goverment Berkelanjutan Dalam Proses Pelayanan Publik
Pada Pengelola Ruang Kendali Pemerintah Kota Tangerang**

disusun dan diajukan oleh:

**YETI ROHAETI
A033212012**

telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Doktor Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin
pada tanggal 22 Agustus 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Promotor

Prof.Dr.Muhammad Yunus Amar,S.E.,M.T

NIP 196204301988101001

Ko-Promotor

Ko-Promotor

Prof.Dr.Musran Munizu,S.E.,M.SI,M.A.P

NIP 197509092000121001

Ketua Program Studi,

Dr.Muhammad Sobarsyah,S.E.,M.SI

NIP 1960040331986091001

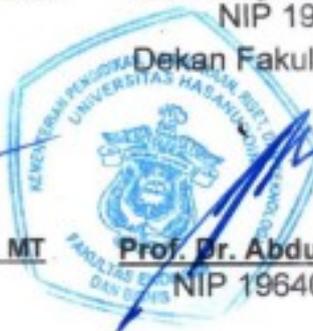
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Prof. Dr. Muhammad Yunus Amar, S.E., MT

NIP 196204301988101001

Prof. Dr. Abdul Rahman Kadir, SE., M.Si

NIP 196402051988101001



PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Yeti Rohaeti

NIM : A033212012

Jurusan/program studi : Program Doktor Manajemen

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa disertasi yang berjudul:

"Transformasi E - Government Berkelanjutan Dalam Proses Pelayanan Publik
Pada Pengelola Ruang Kendali Pemerintah Kota Tangerang"

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah disertasi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan/ditulis/diterbitkan sebelumnya, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata didalam naskah disertasi ini dapat dibuktikan terdapat unsur – unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat (2) dan Pasal 70).

Makasar, Agustus 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Yeti Rohaeti

ABSTRAK

Yeti Rohaeti. Transformasi E-Government Berkelanjutan Dalam Proses Pelayanan Publik Pada Pengelola Ruang Kendali Pemerintah Kota Tangerang (dibimbing oleh **Muhammad Yunus Amar, Musran Munizu dan Muhammad Sobarsyah**)

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, menganalisis dan menginterpretasikan proses transformasi e government; mendeskripsikan, menganalisis dan menginterpretasikan orientasi penyelenggaraan e government; membangun sebuah modul transformasi e government menuju e governance dalam proses pelayanan publik pada Pengelola Ruang Kendali Tangerang Live Room (TLR) Pemerintah Kota Tangerang

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan data yang diperoleh melalui proses wawancara, observasi langsung ke lapangan, dokumentasi dan focus group discussion yang kemudian dianalisis dengan studi kasus pada UPT Pengelola Ruang Kendali pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang. Informan dalam penelitian ini melibatkan Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Kesehatan, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, Dinas Perhubungan, dan Perumda Tirta Benteng.

Hasil penelitian menunjukkan transformasi e-government berkelanjutan dalam proses pelayanan publik telah menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam pelayanan publik antara lain pertama, telah berhasil mengintegrasikan berbagai layanan publik melalui penggunaan aplikasi Tangerang live. Kedua, terdapat upaya signifikan untuk melibatkan masyarakat secara aktif dalam penggunaan dan pengembangan aplikasi e- government. Ketiga, adanya komitmen yang jelas terhadap evaluasi dan penyempurnaan berkelanjutan dalam operasional e-government. Keempat, terdapat fokus yang kuat pada peningkatan aksesibilitas dan inklusivitas dalam layanan e government, dan kelima, adanya inisiatif untuk melindungi data pengguna. Model transformasi e-Government berkelanjutan yang diadopsi oleh Kota Tangerang melalui Tangerang Live Room (TLR) mencakup pendekatan holistik yang tidak hanya mengutamakan pengembangan teknologi, tetapi juga memperhatikan interaksi manusia, keamanan, dan keberlanjutan layanan publik yang mencerminkan sebuah sistem yang responsif, inklusif, dan adaptif terhadap kebutuhan dan tantangan yang terus berubah dari masyarakat modern.

Kata kunci: Transformasi, E-Government, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Yeti Rohaeti. *Sustainable E-Government Transformation in the Public Service Process at the Tangerang City Government Control Room Manager (guided by Muhammad Yunus Amar, Musran Munizu and Muhammad Sobarsyah)*

This study aims to describe, analyze and interpret the transformation process of e government; describe, analyze and interpret the orientation of the implementation of e government; build a module on the transformation of e government towards e governance in the process of public services at the Tangerang Live Room (TLR) Control Room Manager of the Tangerang City Government

This research uses qualitative methods with data obtained through the process of interviews, direct observation to the field, documentation and focus group discussion which is then analyzed with case studies at the UPT Control Room Manager at the Tangerang City Communication and Information Office. The informants in this study involved the Communication and Information Office, Environment Office, Health Office, Culture and Tourism Office, Transportation Office, and Perumda Tirta Benteng.

The results show that the transformation of sustainable e-government in the process of public services has shown significant progress in public services, among others, first, it has resulted in integrating various public services through the use of the Tangerang live application. Second, there are significant efforts to actively involve the public in the use and development of e-government applications. Third, there is a clear commitment to continuous evaluation and improvement in e-government operations. Fourth, there is a strong focus on improving accessibility and inclusivity in government services, and fifth, there are initiatives to protect user data. The sustainable e-Government transformation model adopted by Tangerang City through the Tangerang Live Room (TLR) includes a holistic approach that not only prioritizes technology development, but also pays attention to human interaction, security, and sustainability of public services that reflect a system that is responsive, inclusive, and adaptive to the changing needs and challenges of modern society.

Keywords: *Transformation, E-Government, Public Service*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Tiada ungkapan dan pujian yang terindah selain ungkapan rasa syukur yang setinggi-tingginya pada Tuhan Yang Maha Esa, Tuhan sang pencipta alam, Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Atas berkat limpahan Rahmat dan HidayahNya melalui nikmat kesehatan, kesempatan dan ilmu yang bermanfaat sehingga Insya Allah limpahan berkah dan ridhoNya selalu tercurah kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW, semoga kita senantiasa menjadi pengikut beliau yang istiqamah hingga akhir zaman. Penulisan disertasi ini merupakan salah satu syarat dalam rangka penyelesaian pendidikan Program Doktorat (S3) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Disertasi ini terdiri dari enam bab yaitu BAB I pendahuluan, BAB II kajian pustaka, BAB III metode penelitian, BAB IV Analisa Data, BAB V Pembahasan Penelitian, dan BAB VI Simpulan dan Rekomendasi. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan disertasi ini banyak melibatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M. Sc, Rektor Universitas Hasanuddin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis
1. sehingga mampu menyelesaikan pendidikan di Universitas Hasanuddin.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Rahman Kadir, SE.,M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin sekaligus sebagai penilai atas segala bentuk motivasi dan layanan yang berkualitas selama penulis menempuh dan menyelesaikan pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
3. Bapak Prof. Dr. Muhammad Yunus Amar, S.E.,MT Ketua Program Studi sekaligus promotor yang dengan kesabaran dan keikhlasan membimbing, mengarahkan, serta memberi motivasi kepada penulis, sehingga disertasi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Prof. Dr. Musran Munizu, S.E., M.Si.,M.A.P selaku ko ptomotor yang selalu meluangkan waktu ditengah kesibukan, tenaga dan pikiran, arahan

yang tak pernah berhenti serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan disertasi ini.

5. Bapak Dr. Muhammad Muhammad Sobarsyah, SE.,M.Si selaku dosen dan ko promotor yang telah banyak memberikan masukan berupa kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan tesis ini.
6. Bapak Dr. Mursalim Nohong, S.E.,M.Si selaku dosen dan penguji yang telah memberikan masukan berupa saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan disertasi ini.
7. Ibu Dr. Wahda, S.E.,M.Si selaku dosen dan penguji yang telah ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan saran dalam proses penyusunan disertasi, sehingga disertasi ini dapat terselesaikan.
8. Bapak Andi Aswan, S.E., M.BA., Ph.D selaku dosen dan penguji yang telah ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan saran dalam proses penyusunan tesis, sehingga disertasi ini dapat terselesaikan
9. Bapak/Ibu dosen yang mulia berturut-turut yakni: Prof. Dr. Nuraeni Kadir, SE., M.Si, Prof. Dr. Ria Mardiana Y., SE.,M.Si, Prof Dr. Abdul Razak Munir, SE., M.Si., MM.Ktg, Prof Dr. Maat Pono, SE., M.Si, Prof. Dr. Arifuddin, SE., AK., M.Si., CA, Prof. Dr. Syamsu Alam, SE., M.Si, Prof. Ir. Sumbangan Baja, M.Sc. Ph.D, Dr. Nurdanah Hamid, SE., M.Agr, Dr. Fauziah Umar, SE., M.Si, Dr. Muhammad Toaha. SE., M.BA, Andi Aswan, SE., M.BA., Ph.D, Dr. Wahda, SE.,M.Si., M.Pd, Dr. Andi Ratna Sari Dewi, Dr. Andi Kusumawati, SE.,Ak., M.Si.,CA, Dr. Wardhani Hakim, SE., M.Si, Prof. Dr. Sumardi, SE. M.Siyang dengan sabar membimbing dan mendidik penulis selama perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan studi pada Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Hasanuddin.
10. Bapak/Ibu pegawai beserta staf akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin yang telah memberikan kemudahan layanan dalam mengurus administrasi selama proses pendidikan sampai penyelesaian studi.
11. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika beserta jajarannya yang telah menerima penulis untuk melakukan penelitian didinasnya, serta segenap informan kunci yang telah memberikan kemudahan untuk memperoleh data dan informasi terkait penelitian tesis dan penyelesaian studi.

12. Kawan-kawan seperjuangan mahasiswa Magister Administrasi Publik Universitas Hasanuddin Angkatan 2022 yang senantiasa kompak saling membantu, saling memotivasi selama ini baik selama perkuliahan maupun dalam proses penyelesaian studi.
13. Kepada semua pihak yang tidak sempat saya sebutkan namanya satu persatu, namun mereka telah membantu baik langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian studi ini.

Secara khusus penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan rasa hormat kepada ibunda tercinta Samirah (alm) dan Ayahanda terbaik H. Rukmana Asmawi. Beliau berdua tidak hanya dengan susah payah penuh ketulusan telah membesarkan, mengajarkan nilai-nilai keimanan, ketakwaan, kesabaran, keikhlasan dan kasih sayang, tetapi juga doa mereka yang dipanjatkan terus-menerus untuk kesuksesan saya.

Dari lubuk hati yang paling dalam dengan penuh perasaan yang sangat tulus, saya ucapkan terima kasih tak terhingga dan penghargaan setinggi-tingginya kepada seorang sahabat/ teman/ sekaligus suami yang penuh cinta “H. Wawan Waluyo” dan anak-anakku tersayang “Ulya Ilmi Azhara, Sofwan Fadilah dan Hanum Raisa Asilah. Berkat doa dan kesabarannya, selalu mendampingi dengan penuh rasa kasih dan sayang serta pengorbanannya baik dalam suka maupun duka, tak pernah berhenti dalam memberikan dukungan motivasi, dan doa. Mereka adalah sumber energi positif bagi saya, sehingga saya dapat menyelesaikan studi pada Program Studi Doktoral Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Akhirnya, semoga Allah SWT memberikan pahala yang berlipat ganda atas amal ibadah Bapak, Ibu, dan Saudara (i) sekalian serta senantiasa melimpahkan barokah, rahmat, hidayah, dan inayahNya kepada kita semua. Aamiin. “Tak Ada Gading Yang Tak Retak, Namun Seretak- Retaknya Gading Semoga Ia Masih Memiliki Nilai”. Semoga desertasi ini dapat bermanfaat kepada kepentingan pengembangan ilmu pengetahuan, dan dunia praktis serta pembaca sekalian. Aamiin.

Wassalamualaikum warahmatulahi wabarakatuh.

Makassar, Mei 2024

(Hj. Yeti Rohaeti)

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I	16
PENDAHULUAN	16
1.1. Latar Belakang Penelitian	16
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	28
1.3. Tujuan Penelitian	29
1.4. Manfaat Penelitian	30
1.4.1. Manfaat Teoritis	30
1.4.2. Manfaat Praktis	30
BAB II	32
KAJIAN PUSTAKA	32
2.1. Penelitian Terdahulu	32
2.2. Kerangka Dasar Teori	40
2.3.1. Teori dan Konsep	40
2.3.2. Tantangan dan kritik dalam konsep dan proyek E-Government	50
2.3.3. Urgensi e-Governance dan Perbedaan e-Government dengan e-Governance	55
2.3.4. Pembangunan berkelanjutan dalam wacana E-Government dan disiplin ilmu utama	62
2.3.5. Model e-Government	71
2.3. Gambaran Umum Kota Tangerang	75
2.4. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang	78

2.4.1. Sejarah Diskominfo Kota Tangerang	78
2.4.2. Visi, dan Misi Diskominfo Kota Tangerang	79
2.5. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika	81
2.6. Deskripsi Setting Penelitian	82
BAB III	86
METODE PENELITIAN	86
3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	86
3.2. Lokus dan Fokus Penelitian	88
3.2.1. Lokus Penelitian	88
3.2.2. Fokus Penelitian	89
3.2.3. Keterbatasan Penelitian	89
3.3. Sumber Data dan Tahapan Penelitian	90
3.3.1. Sumber Data	90
3.3.2. Tahapan Penelitian	91
3.4. Teknik Pengumpulan Data	92
3.5. Metode Analisis dan Pengecekan Temuan Penelitian	94
3.5.1. Metode Analisis Data	94
3.5.2. Pengujian Keabsahan Data	96
BAB IV	99
ANALISIS DATA	99
4.1. Deskripsi Narasumber	99
4.2. Analisis Narasumber	102
4.2.1 Dinas Kominfo	102
4.2.2 Narasumber Dinas Lingkungan Hidup (LH)	104
4.2.3 Narasumber Dinas Kesehatan	105
4.2.4 Narasumber Dinas Perhubungan	106
4.2.5 Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	107
4.2.6 Forum Komunikasi Masyarakat	108
4.3. Analisis Data Kualitatif	108
4.3.1 Tahap 1 - Preliminary Analysis For Pattern And Themes	108
4.3.2 Tahap 2 - Open Coding for Clustering and Structure	115
4.3.3 Tahap 3 - Comparative Analysis For Similarities And Contrasts	117
4.3.4 Tahap 4 - Analysis For Unblinding Of Early Constructs	119
4.3.5 Tahap 5 - Axial Coding To Clarity Themes And Constructs	121

4.3.6 Tahap 6 - . reiterative analysis to identify relationships	123
4.3.7 Tahap 7 - selective recording of major themes	125
4.3.8 Tahap 8 - reiterative analysis for links with literature	127
4.3.9 Tahap 9 - development of appropriate theory	130
BAB V	132
PEMBAHASAN PENELITIAN	132
5.1. Analisis Pengembangan Transformasi e-Government Berkelanjutan	132
5.2. Hubungan Teori Transformasi dengan Hasil Penelitian	138
5.3. Hubungan Tema dengan Inisiatif Pembangunan Berkelanjutan	139
BAB VI	148
SIMPULAN DAN REKOMENDASI	148
6.1. SIMPULAN	148
6.2. REKOMENDASI	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	154
LAMPIRAN	166

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1. Penghargaan penerapan e-government yang diperoleh Kota Tangerang	25
Tabel 2.1. Hubungan 4 Teori TIK dengan e-Government dan e-Governance	58
Tabel 2.2. Perbedaan e-Government dan e-Governance	61
Tabel 2.3. Batas Wilayah Kota Tangerang	75
Tabel 2. 4. Jumlah Pegawai Diskominfo Tahun 2024	82
Tabel 2.5. Jumlah Tenaga Ahli dan Tenaga Pendukung Diskominfo tahun 2024	82
Tabel 2.6. Rekapitulasi Jumlah Pegawai Diskominfo Tahun 2024	83
Tabel 4.1. Profil Narasumber	99
Tabel 5.1. Diskusi dan Pembahasan Teori	138
Tabel 5.2. 17 Tujuan SDGs	139
Tabel 5.3. Hubungan Tema dengan Inisiatif Pembangunan Berkelanjutan	143

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. e-Governance is the Governance “WITH and OF” ICTs (Misuraca 2007:34)	66
Gambar 2.2. Tiga Fase Pengembangan e-Gov	72
Gambar 2.3. Tahap Pengembangan e-Government UNPAN (2010)	73
Gambar 2.4. Tahap Pengembangan e-Government Gartner Group (2003)	73
Gambar 2.5. Tahap Pengembangan e-Government menurut I Made Yudiantara (2019)	74
Gambar 2.6. Kerangka Konseptual	74
Gambar 2.7. Gedung Kantor Walikota Tangerang	78
Gambar 2.8. Gedung Kantor Diskominfo Kota Tangerang	78
Gambar 2. 9. Kantor Ruang kendali Tangerang Live Room (TLR) Diskominfo Pemkot Tangerang	84
Gambar 3.1. Tahapan Penelitian (The Eight Steps of the Research Process) Sumber: McNabb (2002: 54)	91
Gambar 3.2. A Nine-Step Process for Analyzing Qualitative Data	94
Gambar 5.1. Peta Tema Pengembangan Transformasi e-Government Berkelanjutan	135
Gambar 5.2. Model Transformasi E-Governance dikaitkan dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan	145

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

E-Government adalah model pelayanan berbasis teknologi informasi dengan platform yang didesain sesuai kebutuhan pelayanan masing-masing daerah yang berkembang yang inovatif. Ini bertujuan untuk mengubah tantangan yang terkait dengan urbanisasi di abad ke-20 menjadi peluang untuk pengelolaan dan perencanaan lingkungan kota yang efisien dan berkelanjutan, Caragliu et al., (2011). Melalui tata kelola partisipatif dan pengelolaan sumber daya alam yang bijaksana, investasi dalam modal manusia dan sosial, serta infrastruktur komunikasi tradisional (transportasi) dan modern (TIK), akan berkontribusi pada kualitas hidup dan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan, ketika mempromosikan, kota-kota itu cerdas. Dalam penelitian ini konsep cerdas membedakan tiga tujuan yang harus berkelanjutan, dinamis dan partisipatif.

E-Government atau tata kelola elektronik adalah pemakaian teknologi informasi oleh pemerintah untuk menyampaikan informasi dan memberikan layanan bagi penduduk, urusan bisnis, dan hal-hal lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan. Lebih jauh E-Government adalah proses transaksi bisnis antara pemerintah dan masyarakat melalui pemakaian sistem otomatis dan jaringan Internet, atau sering disebut sebagai World Wide Web.

Sebagai sebuah kemajuan baru dalam pemerintahan, hal ini sangat baik, karena kita tahu hampir semua departemen di pemerintahan menggunakan media informasi untuk membantu mereka bekerja lebih baik. seperti yang dilakukan oleh pemerintah Kota Tangerang. Mereka mempunyai website, Website ini menggambarkan tentang profil Kota Tangerang, pendidikan, kebudayaan, pariwisata, dan lain-lain yang sangat bermanfaat bagi masyarakat khususnya di era globalisasi ini. Dimana setiap individu diuntut untuk dapat mengoperasikan teknologi informasi yang dipicu oleh pesatnya pertumbuhan teknologi informasi khususnya teknologi. dan tentunya dengan adanya website ini akan sangat membantu pemerintah dalam mensosialisasikan berbagai peraturan pemerintah, dan sebagai sarana pelayanan publik dengan membuat kotak saran yang berisi informasi tentang keluhan masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan pemerintah, serta dengan fasilitas yang ada. di daerah. namun juga

bisa menjadi sarana promosi pariwisata lokal, tidak hanya di dalam negeri, bahkan dunia. Hal ini dikarenakan Internet dapat diakses oleh seluruh masyarakat di dunia.

Pengembangan E-Government, disebut berkelanjutan, mengatasi tantangan urbanisasi dengan mengembangkan integrasi, jangka panjang, menguntungkan, serta solusi dan layanan ramah lingkungan yang memenuhi kebutuhan warga saat ini dan di masa depan. Inisiatif E-Government yang sukses membutuhkan gambaran komprehensif tentang lingkungan perkotaan yang dipengaruhi oleh penerapannya.

Dari perspektif yang dinamis, inisiatif ini perlu membangun kembali kota sebagai kota yang berkelanjutan dan layak dalam ekosistem cerdas jangka panjang dengan dimensi spasial, ekonomi, sosial, dan tata kelola. Terakhir, E-Government harus partisipatif dalam arti dibangun oleh dan untuk warga negara yang harus menjadi perhatian utama semua pembangunan perkotaan, Branchi et al.,(2014). Laju urbanisasi yang cepat setelah revolusi industri telah menyebabkan sejumlah besar perubahan di dunia, UNHS,(2011). Upaya manusia untuk mencapai kualitas hidup yang lebih tinggi merusak lingkungan dalam skala lokal dan global. Menyusul krisis lingkungan global (yaitu pemanasan global, perubahan iklim, dan deforestasi yang meluas), agenda keberlanjutan telah menjadi salah satu topik paling kontroversial di abad ke-20 dan ke-21, UNHS, (2011). Sejauh ini, ada konsensus bahwa cara konsumsi sumber daya konvensional dan produksi limbah tidak akan bertahan lama; keadaan yang berasal dari perubahan buatan manusia atas pemandangan alam ,Girardet dan Mendonca, (2009).

Beragamnya pendekatan dalam skala yang berbeda terhadap keberlanjutan menjadikan peluang baru untuk belajar dari preseden sukses yang diambil menuju pencapaian keberlanjutan. Kota, sebagai pemukiman manusia yang paling padat, memiliki pengaruh yang luar biasa terhadap perubahan lingkungan, Girardet dan Schumacher,(1999). Meskipun ekonomi industri di kota-kota kontemporer telah digantikan oleh sektor jasa, tingkat konsumsi sumber daya masih terus meningkat, Lehmann dan Crocker, (2012).

Tingkat urbanisasi 70 persen yang diprediksi dan 7 miliar populasi dunia pada tahun 2050, UNHS, (2011) mengungkapkan bahwa keberlanjutan ruang perkotaan merupakan faktor kunci dalam ketahanan global terhadap perubahan yang akan datang. Kota-kota, seperti Curitiba (Brazil), Austin (USA), Copenhagen

(Denmark), Melbourne (Australia) dan Frankfurt (Jerman) adalah perintis untuk mewakili beberapa derajat keberlanjutan dalam perencanaan kota yang dapat dipelajari dalam penerapannya di kota-kota lain. Poin utamanya adalah bahwa proposal perlu dikontekstualisasikan berdasarkan keadaan setempat agar dapat diterapkan secara praktis. Ukuran dan kecepatan urbanisasi yang cepat baru-baru ini dikenal sebagai urbanisasi gelombang kedua. Oleh karena itu, pertumbuhan urbanisasi sejak awal milenium ketiga, yaitu era penguasaan teknologi informasi di berbagai bidang kehidupan perkotaan, tumbuh lebih pesat dari masa lalu, yang dapat disebut urbanisasi gelombang ketiga. Seperti yang diproyeksikan, urbanisasi akan meningkat menjadi lebih dari 70% populasi dunia pada tahun 2050, PBB, (2008). Oleh karena itu, proses urbanisasi yang cepat adalah sebuah kenyataan yang tak terelakkan. Abad ke-21 adalah abad kota; karenanya kota memiliki peran sentral dalam ekonomi, dan kekuatan pendorong di balik persaingan global, informasi, pengembangan dan inovasi, dan menjadi kutub yang terintegrasi secara global dan komunitas layanan yang lebih berpengaruh dan bertanggung jawab. Ini juga merupakan tempat untuk fokus pada modal fisik dan manusia. Karena 80% dari produk domestik bruto dunia terdapat di kota-kota, diperkirakan pada tahun 2050, 600 kota dari kota-kota terbesar di dunia akan menghasilkan 60% dari PDB dunia¹, Institut global McKinsey, (2011).

Tetapi urbanisasi, terlepas dari pencapaian besar umat manusia, telah membawa masalah dan masalah yang, terlepas dari kemajuan ilmiah dan teknis yang sangat besar, solusi untuk banyak masalah ini disertai dengan kegagalan. Saat ini kota mengonsumsi 75% energi global dan menghasilkan limbah dalam jumlah besar dan 70% gas rumah kaca dihasilkan dari kota. Colldahi, Frey, & Kelemen, (2013), yang memiliki kontribusi besar terhadap perubahan iklim, dan polusi udara. Di sisi lain, pertumbuhan kota yang pesat ini tidak sebanding dengan kemampuan untuk memperluas infrastrukturnya dan memberikan tekanan yang semakin besar pada infrastruktur perkotaan. Oleh karena itu, kota secara alami dihadapkan pada tantangan yang kompleks dan luas yang saling terkait, yang hanya dapat diselesaikan melalui pendekatan yang sistematis. Dengan kata lain, akumulasi penduduk yang masif telah menyebabkan gangguan dan kondisi yang tidak teratur yang menyebabkan tidak hanya runtuhnya keseimbangan kota tetapi juga tercapainya keberlanjutan dengan metode pengelolaan dan pembangunan kota saat ini. Akibatnya, perencanaan kota di

seluruh dunia berusaha keras untuk mengembangkan model pengembangan abad ke-21.

E-Government merupakan bentuk inovasi kebijakan pemerintah terkini yang didasarkan pada situasi di Indonesia, dimana tingkat urbanisasi sosial yang cukup tinggi setiap tahunnya dari desa hingga kota, menyebabkan terjadinya ketimpangan pertumbuhan jumlah penduduk tinggal di kota. E-Government (Smart City) merupakan jalan keluar permasalahan perkotaan. Data Badan Pusat Statistik menyebutkan perkotaan mempunyai daya pikat masyarakat tersendiri, hal ini menyebabkan terjadinya perubahan struktur penggunaan lahan di perkotaan yang ditandai dengan munculnya aglomerasi atau klasterisasi kegiatan di perkotaan. Keadaan tersebut akan muncul permasalahan perkotaan, seperti kemacetan lalu lintas, permukiman kumuh dan kerusakan lingkungan, yang juga akan berdampak pada permasalahan ekonomi dan sosial masyarakat. Pemerintah berharap e-Government dapat mengatasi permasalahan perkotaan atau urban sehingga dapat memberikan manfaat bagi masyarakat kota pada umumnya. Tujuan dari e-Government di Indonesia adalah salah satu upaya untuk mengendalikan (menahan) urbanisasi dan menjadi pusat pertumbuhan besar yang mendorong konektivitas antara kota-kota di sekitarnya..

E-Government mendorong kota untuk memiliki kinerja yang baik dengan memiliki visi yang terfokus pada pemerintahan, perekonomian, kependudukan, mobilitas dan lingkungan. Dengan cara ini, mereka dapat mengoptimalkan sumber daya yang mereka miliki dan merencanakan pencegahan ketika kegiatan tersebut disampaikan langsung kepada publik. Dalam hal infrastruktur, e-Government dapat menghubungkan infrastruktur bisnis, infrastruktur TI, infrastruktur fisik dan infrastruktur sosial untuk meningkatkan kecerdasan perkotaan karena pada dasarnya, e-Government menjadikan kota lebih efisien dan nyaman untuk ditinggali. Oleh karena itu, Perpres Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) periode 2015-2019 telah ditetapkan oleh pemerintah pusat. Kebijakan ini memerlukan pengembangan kota pintar yang kompetitif, berbasis budaya lokal dan teknologi. Pertama, tujuan kebijakan pembangunan ekonomi adalah untuk meningkatkan merek kota guna memasarkan merek nasional. Kedua, mempersiapkan sarana, prasarana serta pelayanan kepada publik melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi. Ketiga, kapasitas masyarakat dikembangkan menjadi masyarakat yang efektif inovatif dan kreatif.

Adanya Instruksi Presiden (Inpres) Republik Indonesia No. 6 pada tahun 2001 tentang Telekomunikasi (Telekomunikasi, Media dan IT) yang telah dikeluarkan merupakan bentuk inisiatif e-government di Indonesia. Dua tahun kemudian terbit Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 terkait kebijakan dan strategi pengembangan e-Government. Menurut Inpres Nomor 3 Tahun 2003, e-Government merupakan salah satu upaya pengembangan penyelenggaraan negara yang berbasis (pemanfaatan) elektronik untuk meningkatkan mutu pelayanan publik secara efisien dan efektif. Berkat meningkatnya perkembangan manajemen elektronik, sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintahan ditata dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Berdasarkan Inpres tersebut, masing-masing Bupati/Walikota bahkan Gubernur berwenang perlu melakukan tindakan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing untuk melaksanakan pengembangan e-Government secara nasional. Penerapan e-Government sejalan dengan semangat reformasi birokrasi di Indonesia yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperbaiki kinerja birokrasi secara keseluruhan menjadi lebih dapat terwujud melalui penerapan e-Government yang efektif dan berkelanjutan. Tentu saja, perlu upaya guna meningkatkan kualitas e-Government. Terwujudnya e-Government juga akan menjadi wujud Smart Government atau Pemerintahan Cerdas. Jika hal ini tercapai maka pemerintah daerah akan terdampak atas penerapan e-Government, khususnya dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Dalam UU RI Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Khususnya pasal 4 (empat), Undangundang No.11 memiliki tujuan antara lain :

1. mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia;.
2. mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
3. meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.
4. membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap Orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab; dan.
5. memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan

penyelenggara Teknologi Informasi..

Langkah menuju e-Government juga harus didukung oleh sinergi berupa kerjasama yang dilakukan oleh pemda dan pihak-pihak terkait sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2008 tentang kerjasama daerah, khususnya dilakukan dalam rangka smart economy atau ekonomi cerdas, masyarakat cerdas atau masyarakat cerdas; mobilitas cerdas; lingkungan cerdas; dan smart living atau pengembangan lingkungan dan kehidupan bermasyarakat yang cerdas. Perlunya mengintegrasikan aspek-aspek tersebut ke dalam integrasi sistem layanan yang diberikan antara organisasi dan lembaga pemerintah atau entitas ekonomi dan sebaliknya untuk memungkinkan pemberian layanan yang efektif dan efisien bagi masyarakat atau masyarakat luas. Dalam beberapa hal, pemerintah bukanlah aktor dominan namun membutuhkan aktor lain, termasuk pihak swasta atau dunia usaha, untuk mengoptimalkan sinergi tersebut.

Faktanya, perkembangan TI juga mempunyai kemampuan untuk memberikan dampak perubahan pada kehidupan masyarakat dan sistem manajemen pemerintahan. Tentu saja perubahan yang diharapkan adalah perubahan positif sehingga menjadi suatu aspek yang bermanfaat dalam kehidupan manusia karena dapat mempermudah penyelesaian tugas dan tugas tertentu. masalah. Nah disinilah muncul salah satu inovasi terkini pemerintah, khususnya kebijakan e-Government, dimana e-Government merupakan salah satu strategi pengelolaan dan pembangunan kota yang dilaksanakan oleh pemerintah yang diciptakan oleh perkembangan zaman dan teknologi. E-Government merupakan konsep smart city yang dirancang untuk memudahkan aktivitas masyarakat dan memberikan kemudahan akses informasi bagi masyarakat. Kini, di era digitalisasi, pemerintah mempertimbangkan untuk memanfaatkan aspek TI, terutama mengoptimalkan peran pemerintah dalam memberikan pelayanan publik..

Penerapan pengembangan e-Government bertujuan untuk meningkatkan kehidupan dalam rangka pemanfaatan informasi dan teknologi di perkotaan guna efisiensi pelayanan meningkat dan permasalahan masyarakat dapat diatasi. Perlu dilakukan pemantauan secara berkala dan berkala untuk segera mendeteksi perkembangan kehidupan masyarakat. Media dan informasi menjadi solusi ketika penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan publik tidak efisien, karena informasi pada dasarnya dapat diakses melalui teknologi, E-

Government mendapat dukungan dari masyarakat perkotaan yang mempunyai sumber daya manusia yang unggul atau masyarakat yang pintar dalam pemanfaatan teknologi dan tentunya akan sadar akan status kotanya saat ini. Sebab e-Government mencakup banyak hal, antara lain aspek manusia, teknologi, dan kelembagaan.

Kemajuan teknologi informasi telah memungkinkan pertukaran informasi yang lebih cepat, akurat, dan terintegrasi dalam konteks e-Government. Dampak positif dari hal ini sangat signifikan, karena memungkinkan representasi data yang lebih baik untuk pemodelan dan perkiraan, serta mendukung perencanaan dan pengembangan e-Government yang lebih efektif. Sejak berdirinya UKP4 Pemerintah Indonesia telah menggunakan GIS (Sistem Informasi Geografis) untuk mewakili dan memprediksi kondisi dalam proses pengambilan keputusan. Layanan yang digunakan berdasarkan UU No 4 Tahun 2011 berasal dari Badan Informasi Geospasial (BIG). Bappenas telah menetapkan kebijakan dan strategi pembangunan perkotaan nasional yang dikaitkan dengan Roadmap Pembangunan Perkotaan Indonesia dengan 3 tahapan indikator yaitu:

1. Indikator SPP (Standar Pelayanan Perkotaan) untuk terpenuhi sesuai dengan kota Layak Huni, Aman dan Nyaman
2. Indikator Kota Hijau dan berketahanan iklim dan bencana
3. Indikator Kota Cerdas yang berdaya saing dan berbasis teknologi

Elemen kunci untuk melaksanakan pengembangan e-Government sesuai standar Bappenas adalah:

- a. Peran aktif dan visi pemerintah, khususnya visi kota berkelanjutan yang memenuhi kebutuhan masyarakat
- b. Fokus dan terapkan di setiap fase dengan peta jalan yang jelas untuk investasi dan pembangunan yang efektif
- c. Menganalisis keterkaitan antarsektoral dan regional dalam perencanaan
- d. Mengintegrasikan perencanaan, aturan dan peraturan
- e. Partisipasi aktif masyarakat
- f. Kerjasama pemerintah, swasta dan masyarakat.

E-Government mempunyai kelebihan yang dicapai menurut (Indrajit, Profesor Richardus Eko, 2006) . Konsep Pelayanan Publik dan Teknologi Informasi Berbasis Internet, antara lain:

- (1) kualitas pelayanan pemerintah yang diberikan untuk pemangku kepentingan (industri , perdagangan, dan masyarakat), khususnya efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara ditingkatkan;
- (2) memberikan kesempatan kepada pemerintah untuk memperoleh sumber pendapatan baru melalui interaksi dengan pihak-pihak yang berkepentingan
- (3) meningkatkan akuntabilitas, pengawasan dan transparansi, dalam pengelolaan pemerintahan;
- (4) secara signifikan mampu menurunkan total beban administratif, relasional, dan antarmubungan yang dikeluarkan oleh pemerintah dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam operasional sehari-hari;
- (5) membuat lingkungan sosial baru yang mampu merespon secara cepat dan tepat atas permasalahan yang ada sesuai dengan global dan tren yang ada yang mengalami perubahan; dan masyarakat yang diberdayakan dan aktor lain sebagai rekan pemerintah dalam pembangunan berbagai kebijakan publik yang demokratis dan adil.

Dalam rangka untuk implementasi E-Goverment yang tentunya bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat. Pemerintah Kota Tangerang telah memiliki 213 aplikasi untuk mendukung E-Goverment yang terbagi dalam 2 portal besar yaitu :

1. Aplikasi Manajemen Pemerintahan, yaitu portal e gov untuk membantu pemerintah daerah dalam rangka mempermudah proses pelayanan publik dan proses pekerjaan pada internal pemerintahan. Jumlah aplikasi tersebut 82 sebanyak 82 aplikasi. Aplikasi tersebut diantaranya adalah aplikasi ssh/shb, aplikasi SIAP (sistem informasi asset dan PSU), aplikasi e-audit, aplikasi laksa operatir, aplikasi e-office, aplikasi SOP, aplikasi sipeta, aplikasi monitoring berkas PBB BPHTB, aplikasi portalegov, SIMASN, Green Kota Tangerang, ekontrak, sijampang, web site TPU, e-kinerja, absensi, kampung siaga, siguru (insentif guru), Sip data PSM, retribusi sampah, bang jaka (barang dan jasa kota tangerang), JobFair, sakalabop (biaya operasional sekolah).
2. Aplikasi layanan publik, atau tangerang live merupakan portal yang berisi aplikasi - aplikasi untuk membantu masyarakat agar mudah mendapatkan pelayanan publik. Jumlah aplikasi pada portal tangerang live sebanyak

131 aplikasi. Aplikasi dimaksud diantaranya adalah aplikasi e-pendidikan, aplikasi perijinan online, e-raport, aplikasi saba kota, aplikasi kependudukan online, aplikasi job fair, sobat dukcapil dan lain lain.

Selain itu dengan pengembangan aplikasi yang telah dilaksanakan sebagai bagian dari E-Government, terdapat 38 Kota Kabupaten yang telah bekerjasama dengan Pemerintah Kota Tangerang untuk memanfaatkan aplikasi yang telah disusun. Adapun hal hal yang telah dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Tangerang dalam pelaksanaan E-Government antara lain

1. Pengembangan kebijakan dan kelembagaan E-Government daerah
2. Pembangunan infrastruktur pendukung E-Government
3. Pengembangan aplikasi dan perangkat lunak pendukung E-Government
4. Penguatan literasi E-Government daerah.

Melalui aplikasi Tangerang Live, pelayanan publik di Kota Tangerang kini menyatu dalam satu genggaman. Mulai dari Layanan Gawat Darurat 112, Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda (LAKSA), Layanan Pencari Kerja, daftar harga bahan pokok di pasar dan kompilasi berita yang berkaitan dengan Kota Tangerang,

Program e-Government Pemkot Tangerang terkelola dengan baik melalui 2 (dua) portal yaitu Portal e-Gov dan tangerang live yang berbasis android dan ios. Selain itu terdapat juga aplikasi pelayanan publik yang berbasis web. Kedua portal ini terkait dengan upaya memaksimalkan peran TIK dalam mendukung operasi internal pemerintah dan layanan perizinan terutama terkait dengan dunia usaha.

Pemkot Tangerang telah berhasil mewujudkan efisiensi proses dan biaya, juga transparansi prosedur kerja. Dengan dibangunnya portal e gov yang berisi aplikasi - aplikasi untuk membantu pelaksanaan tugas ASN, dapat mewujudkan efektif, efisien dan transparansi dalam pelaksanaan tugas. Hal tersebut dapat terlihat dari aplikasi e-office yang dapat mengurangi penggunaan kertas (paper less). Sehingga efisiensi dapat terpantau setiap kali penyusunan anggaran. Dan untuk meningkatkan pelayanan publik yang koprehensif dan tepat waktu maka keberadaan portal tangerang live yang salah satunya berisi aplikasi Laksa (layanan aspirasi kotak saran anda) mempermudah dan mempercepat akses masyarakat untuk melakukan pelaporan dan pengaduan baik gawat darurat maupun no gawat darurat. Komitmen Pemerintah Kota Tangerang dalam penerapan e-government dibuktikan dengan berbagai penghargaan sejak Tahun 2017 sampai Tahun 2023.

Tabel 1.1. Penghargaan penerapan e-government yang diperoleh Kota Tangerang

APLIKASI	KATEGORI	AJANG PENGHARGAAN	PENYELENGGARA
2017			
LAKSA Tangerang LIVE	Program Digital Public Relation	PR Indonesia Award	Majalah PR Indonesia (Nasional)
2018			
Tangerang LIVE	Program Digital Public Relation	PR Indonesia Award	Majalah PR Indonesia (Nasional)
Aplikasi LAKSA	Program Digital Public Relation	PR Indonesia Award	Majalah PR Indonesia (Nasional)
Website Pemerintah Kota	Penyajian Informasi melalui internet (website) Pemda	Anugerah Media Humas	Majalah PR Indonesia (Nasional)
2019			
Website Pemerintah Kota	Website Pelayanan Informasi Terinovatif (Silver)	Anugerah Humas Indonesia	Majalah PR Indonesia (Nasional)
Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian	Implementasi SAPK dan Pemanfaatan CAT	BKN AWARDS 2019	Badan Kepegawaian Negara
Perizinan Online Terintegrasi 123		Top 99 Sinovik	Kemenpan RB
2020			
Tangerang LIVE	Aplikasi (Silver Winner)	PR Indonesia Award	Majalah PR Indonesia (Nasional)
	Keunggulan Inovasi Daerah	Penghargaan Innovative Government Award (IGA)	Kemendagri
Tangerang Belajar	Inovasi Platform Belajar Mengajar Terbaik Sekolah Edukasi	Indonesia Smart Nation Award	Citiasia Inc., melalui Citia Asia Centre for Smart Nation (CCSN)
2023			
Tangerang LIVE	Peringkat pertama Top 3 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) Banten 2023	KIPP Banten	Pemprov Banten

Sumber : Dinas Kominfo Kota Tangerang

Janssen dan Rotthier (2003) menyatakan dalam studi mereka bahwa di banyak negara terdapat pengalaman sukses e-Government dalam menciptakan efisiensi dalam penyampaian layanan publik (e-services), mengalami 'ketidakmampuan untuk memahami pentingnya partisipasi warga. aspirasi. Kesenjangan dalam arah e-Government, jika diperluas pada upaya memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam pemberian layanan publik, menyiratkan pentingnya transformasi.

Menurut Agangiba dan Agangiba (2013), inti dari konsep e-government adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memfasilitasi dan meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, dan pengambilan keputusan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Selain itu, e-government juga menekankan pentingnya kolaborasi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil dalam merancang dan mengimplementasikan solusi berbasis TIK. Ini mencerminkan semangat keterbukaan dan partisipasi dalam proses pengambilan keputusan, yang menjadi salah satu pilar penting dalam konsep e-governance. E-Government yang diperluas kapasitasnya ini menunjukkan

pergeseran fokus dari penyediaan informasi dan layanan sebagai upaya memfasilitasi partisipasi masyarakat, dari e-Government yang dipimpin oleh departemen menjadi e-Government yang dikelola oleh departemen, sehingga membentuk e-Government yang berwawasan ke depan. Transformasi e-government, menekankan peran serta masyarakat dan memenuhi kebutuhan mereka (Holzer dan Zheng, dalam Reddick dan Anthopoulos, 2015: 13)

Sementara itu, di bidang e-government di Filipina menurut penelitian Siar (2005) menunjukkan bahwa terdapat peningkatan signifikan dalam kehadiran website pemerintah kota guna mendorong pembangunan. Kehadiran situs web merupakan sarana e-Government yang sangat penting, oleh karena itu penelitian ini menggali lagi konten situs web pemerintah kota, apakah dengan tersedianya fitur-fitur berkontribusi terhadap kecepatan layanan dan peningkatan kualitas, membantu transparansi pemerintah, menciptakan kondisi masyarakat yang kondusif dalam partisipasi pengambilan keputusan dan menyatukan pemerintah, masyarakat, dunia usaha dan organisasi dalam masyarakat serta kelompok-kelompok dalam masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses tata kelola. Ditemukan bahwa penerapan e-Government di situs web masih minim meskipun situs tersebut memiliki fitur yang dapat meningkatkan kepentingan masyarakat. Proses pengambilan kebijakan lokal dan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan cenderung terabaikan mengakibatkan terhambatnya kemampuan masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintah.

Meskipun penelitian Siar (2005) di Filipina mengenai kasus e-government cenderung melihat permasalahan yang ada di pihak pemerintah yang menyediakan layanan, penelitian lainnya yang oleh Zeka (2014) memperlihatkan bahwa upaya yang baik telah dilakukan untuk menyediakan layanan terpadu. Layanan sistem (telepon, kehadiran fisik dan online) dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Istanbul dibawah inisiatif e-Government, namun tidak mungkin untuk meningkatkan partisipasi masyarakat secara elektronik, karena sebagian besar pilihan Masyarakat adalah menggunakan metode konvensional. Penelitian Zeka ini mengevaluasi peran website kota dalam membangun inisiatif e-government dengan memakai tiga aspek utama dalam pembagian informasi; menyediakan layanan elektronik; dan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Hasil analisis menunjukkan bahwa website kota sangat efektif dalam menyediakan informasi, deskripsi layanan,

proyek, berita, perencanaan, anggaran dan investasi. Fakta ini berdampak sangat baik pada transparansi kelembagaan meningkat. Namun aspek transaksional dan interaksi partisipatif antara masyarakat dan pemerintah masih lemah, meskipun pelayanan telah diberikan dengan sangat baik.

Perbedaan hasil kajian Zeka dan Siar menyiratkan pemerintah bukanlah satu-satunya yang menentukan kesuksesan implementasi e-Government. Layanan e-government yang diberikan tidak akan efektif jika meskipun tersedianya infrastruktur yang dibutuhkan namun tidak adanya kapasitas masyarakat untuk menggunakan teknologi layanan yang diberikan. Rajalekshmi (2007), dalam penelitiannya tentang "*E-Government Services Through Telecenters: The Role of Human Intermediary and Issues of Trust*" di Kerala (India), menemukan beberapa temuan penting terkait peran perantara manusia (human intermediary) dan masalah kepercayaan (trust) dalam penyediaan layanan e-Government melalui website diantaranya pertama, peran penting perantara manusia dalam menyediakan layanan e-Government kepada masyarakat. Kedua masalah kepercayaan dimana masyarakat kemungkinan memiliki keraguan terhadap keamanan dan keandalan layanan e-Government yang disediakan melalui website. Ketiga, keterlibatan masyarakat dalam pengembangan dan penggunaan layanan e-Government karena tanpa dukungan dan partisipasi masyarakat implementasi e-Government tidak akan berhasil. Terakhir, konteks lokal seperti faktor budaya, sosial dan ekonomi yang juga berperan dalam keberhasilan e-Government.

Penelitian Zeka dan Siar menyoroti adanya kesejangan teoritis dalam konteks e-Government yang merujuk pada teori dan praktik dalam implementasi e-Government. Salah satu diantaranya adalah kesenjangan antara harapan dan realistis. Terkadang harapan dan manfaat besar yang akan diberikan oleh e-Government mungkin tidak sesuai dengan apa yang sebenarnya terjadi dalam implementasi. Misalnya, meskipun e-Government diharapkan dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah, dalam praktiknya mungkin masih ada tantangan terkait korupsi, kebijakan yang tidak konsisten, atau kurangnya partisipasi masyarakat yang efektif.

Kota Tangerang telah menerapkan e government, dan beberapa jurnal telah meneliti terkait pelaksanaan e government di Kota Tangerang. Penelitian dilaksanakan oleh Devi Oktafrianti, Toddy Aditya, Nurhakim dalam jurnal implementasi e government di Dinas Komunikasi dan Informatika (studi kasus

aplikasi Tangerang Live) tahun 2020 yang mengungkapkan bahwa penerapan e government pada pelayanan publik masih belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal tersebut karena masih kurangnya sumber daya manusia yang dilihat dari sisi jumlah tenaga ahli yang bekerja untuk pengembangan aplikasi e government berdasarkan keahlian yang dibutuhkan, layanan help desk masih belum maksimal serta belum adanya aturan terkait aplikasi yang dijalankan. Apabila Pemerintah Kota Tangerang ingin meluncurkan aplikasi harus dibuat terlebih dahulu pengajuan pembuatan aturan hukumnya.

Selain itu juga terdapat penelitian dari Farhan Destriawan dan Sadar Yuni Raharjo (2021) tentang identifikasi kepuasan Masyarakat terhadap smart government dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik di Kota Tangerang yang menyampaikan bahwa nilai IKM terhadap seluruh pelayanan smart government sebesar 71,61 atau termasuk dalam kategori pelayanan B dengan kinerja unit pelayanan baik. Namun implementasi smart government di Kota Tangerang masih rendah apabila dilihat dari realisasi program yang sudah berjalan, karena pengguna layanan smart government masih sedikit apabila dibandingkan dengan jumlah penduduk yang dapat menggunakan layanan atau dapat dikatakan konsep smart government masih belum terkalu efektif dan menyeluruh.

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut, dan seperti yang ditunjukkan oleh penelitian sebelumnya, belum ada penelitian yang dilakukan mengenai bagaimana pemerintah memperluas kapasitas e-Government ke dalam e-Governance. Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka penelitian ini diberi judul "Transformasi e-Government Berkelanjutan dalam Proses Pelayanan Publik pada Pengelola Ruang kendali Pemerintah Kota Tangerang. Proses pelayanan publik yang dikaji adalah Portal Tangerang Live yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemkot Tangerang melalui UPT Pengelola Ruang Kendali (UPT. PRK).

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Rumusan masalah penelitian ini berkaitan dengan implementasi e-Government di Pemerintahan Kota Tangerang yang mulai fokus pada upaya menciptakan efisiensi pelayanan publik dan berhasil menjadi Kota Cerdas Kota Tangerang yang kemudian diperluas. E-Government yang berfokus pada *citizen centric service*, mengutamakan interaksi partisipatif serta layanan terintegrasi,

sedangkan Pengelolaan Ruang Kendali Tangerang Live Room diawali dengan partisipasi warga, seperti Tangerang Live. Program tersebut belum maksimal dilaksanakan. Hal ini menunjukkan bahwa proses transformasi e-Government masih menghadapi sejumlah tantangan dan apabila tidak diatasi akan menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Rumusan masalah penelitian ini berkaitan dengan penyelenggaraan *e-Government* pada Pemerintahan Kota Tangerang yang fokus awalnya pelayanan publik yang efisien, dan telah berhasil sebagaimana terlihat dalam program *Tangerang Smart City* yang mengedepankan interaksi partisipasi aktif dengan layanan terintegrasi. Sementara itu layanan Pengelolaan Ruang Kendali Tangerang Live Room yang sudah mulai mengikutsertakan partisipasi masyarakat seperti program Tangerang Live penyelenggaraanya belum maksimal dilaksanakan. Proses transformasi e-Government harus ditangani dengan baik, karena dalam perjalanannya masih terdapat sejumlah tantangan yang akan menjadi hambatan dalam proses memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, berikut ini diajukan 3 pertanyaan penelitian, yaitu:

1. Bagaimanakah transformasi e-Government berkelanjutan dalam proses pelayanan publik pada Pengelola Ruang kendali Tangerang Live Room (TLR) Pemerintahan Kota Tangerang?
2. Bagaimana orientasi penyelenggaraan e-Government pada proses pelayanan publik pada Pengelola Ruang kendali Tangerang Live Room (TLR) pemerintahan kota Tangerang?
3. Bagaimanakah model transformasi *e-Government* berkelanjutan dalam proses pelayanan publik pada Pengelola Ruang kendali Tangerang Live Room (TLR) Pemerintahan Kota Tangerang?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ilmiah yang dilakukan secara sistematis, terarah dan kritis atas dasar pengujian empiris adalah untuk memecahkan masalah atau menjawab pertanyaan penelitian..

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan, menganalisis dan menginterpretasikan proses transformasi e-Government berkelanjutan pada Pengelola Ruang kendali Tangerang Live Room (TLR) pemerintah kota Tangerang

2. Untuk mendeskripsikan, menganalisis dan menginterpretasikan orientasi penyelenggaraan e-Government pada Pengelola Ruang kendali Tangerang Live Room (TLR) Pemerintah Kota Tangerang
3. Untuk membangun sebuah model transformasi e-Government dalam proses pelayanan publik pada Pengelola Ruang kendali Tangerang Live Room (TLR) pemerintah kota Tangerang.

1.4. Manfaat Penelitian.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik teoritis maupun praktis yang besar bagi perkembangan pemerintahan daerah melalui penyediaan layanan publik berbasis elektronik atau e-Government yang dapat mendekatkan antara pemerintah kepada masyarakat dan mendorong berkembangnya partisipasi elektronik dalam pelayanan publik. kemajuan. Berikut adalah beberapa manfaat teoritis dan praktis dari penelitian tersebut:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan teori tentang e-Government dengan menyediakan wawasan baru tentang keberhasilan transformasi e-Government yang berkelanjutan dalam proses pelayanan publik. Seiring dengan pemanfaatan kemajuan TI dalam proses administrasi publik, konsep e-Government telah berkembang yang pada akhirnya dapat membantu dalam memperdalam pemahaman tentang dinamika dan kompleksitas e-Government sehingga kinerja sektor publik meningkat.

Penelitian ini dapat membantu dalam menguji validitas model konseptual yang ada dalam penyelenggaraan e-Government yang berkelanjutan yang dapat menjadi rujukan bagi peneliti-peneliti berikutnya dengan menyediakan bukti empiris dan analisis yang mendalam. Dengan melihat secara kritis bagaimana model transformasional tersebut berfungsi dalam situasi nyata, penelitian ini dapat memperkuat atau memperbaiki model-model yang ada dalam mewujudkan tata kelola daerah yang baik.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan wawasan yang berharga bagi pembuat kebijakan dalam merancang dan mengimplementasikan kebijakan e-Government yang efektif yang mengutamakan pendekatan dengan masyarakat. Penelitian ini

juga diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan praktik pelayanan publik khususnya di Pemerintah Kota Tangerang tentang bagaimana e-Government dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, partisipasi, dan kualitas layanan. Ini membantu pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat berbasis elektronik di sektor publik.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Berikut akan dipaparkan secara singkat 10 artikel penelitian terdahulu yang dianggap memiliki relevansi, dan keterkaitan bagi penelitian disertasi yang dilakukan ini.

1. J. Ramon Gil-Gracia, Neralie Helbig, Adegboyega Ojo (2014) menulis tentang *Being Smart: Emerging Technologies and Innovation in the public sector*

penelitian pada artikel ini menggunakan action riset dengan menjelaskan beberapa riset yang dilakukan di beberapa makalah dan membuat kesimpulan dari riset. Makalah pertama berjudul “Wajah yang Berubah dari Pemerintah Kota: Studi Kasus Philly311” oleh Taewoo Nam dan Theresa Pardo, mengeksplorasi transformasi pemerintah kota yang dipimpin oleh program 311, yang menyediakan saluran terkonsolidasi untuk non- layanan darurat dan informasi. Studi ini menyajikan rincian program 311 seperti yang diterapkan di Kota Philadelphia.

Makalah kedua oleh Seok-Jin Eom; Jun Houng Kim tentang “Adopsi Aplikasi Smartphone Publik di Korea: Analisis Empiris pada Tingkat Kematangan dan Faktor-Faktor yang Berpengaruh” menilai status adopsi aplikasi publik di Korea saat ini. Penulis menjelaskan bagaimana pemerintah kota menanggapi teknologi dalam upaya jujur untuk terhubung dengan warga dan kebutuhan mereka. Namun demikian, teknologi hanyalah salah satu elemen dari inisiatif cerdas; penerapan teknologi yang muncul memerlukan analisis organisasi yang komprehensif, arus informasi, dan banyak aspek lainnya.

Makalah ketiga tentang “Mengembangkan dan Memvalidasi Tipologi yang Berpusat pada Warga untuk Layanan Kota Cerdas” oleh Jungwoo Lee dan Hyejung Lee, mengusulkan kerangka kerja tipologi baru untuk mengklasifikasikan layanan kota pintar. Dari 3 makalah dengan pengalaman yang berbeda-beda di berbagai negara maka suatu kota akan dikatakan cerdas apabila ditinjau dari aspek teknologi dan inovasi pelayanan publik.

2. Gabriel Viale Pereira, Peter Parycek, Enzo Falco dan Reinout Kleinhans (2018), menulis tentang *Smart Governance in the context of smart cities : A literature Review*

Jurnal yang disusun menggunakan riset terhadap beberapa teori yang mendukung terhadap jurnal dan diperkuat dengan adanya focus group discussion untuk memperkuat riset.

Dari jurnal ini telah disimpulkan suatu konsep baru yang berdasarkan hasil kajian literatur dan diskusi yaitu

1. pengembangan *e-government* terutama penggunaan TIK untuk tujuan yang terkait dengan peningkatan efisiensi administrasi, kinerja, sentris warga dan peningkatan pemberian, meletakkan dasar sebagai prasyarat penting untuk pengembangan *pemerintahan yang cerdas*.
2. pemerintah perlu melalui proses evolusioner non-linier dalam mengadopsi kemampuan dan model pemerintahan elektronik/smart yang diperlukan sebelum mereka dapat mengembangkan *tata kelola cerdas yang* dan lingkungan kolaboratif yang menjadi ciri mereka.
3. telah mendefinisikan *tata kelola kota cerdas* sebagai bentuk tata kelola, memungkinkan dan mengalokasikan hak pengambilan keputusan kepada pemangku kepentingan (khususnya warga negara) untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan yang efektif dan efisien guna meningkatkan kualitas hidup di kota

Adapun berdasarkan rekomendasi teoritis di atas maka penulis dapat mengidentifikasi beberapa arah untuk penelitian lebih lanjut. Pertama, operasionalisasi konsep dan hubungan yang diusulkan untuk dianalisis dalam inisiatif kota pintar dapat berkontribusi khususnya pada pemahaman tentang upaya transformasi yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja dan peluang secara keseluruhan untuk tata kelola kota yang cerdas.

Kedua, transformasi digital yang dijelaskan dalam makalah ini mengubah proses pembuatan kebijakan dan model tata kelola secara disruptif. Ketiga, dampak pemerintahan terbuka pada tata kelola kolaboratif sebagai salah satu elemen utama tata kelola kota pintar dapat dieksplorasi dengan lebih baik. Keterbukaan data, bersama dengan transparansi, partisipasi, dan kolaborasi tetap menjadi prinsip dasar pemerintahan terbuka.

3. **Miltiadis D. Lytras, Andreea Claudia Erban (2020) menulis tentang *E-Government Insights to Smart Cities Research:European Union (EU) Study and the Role of Regulations***

Penelitian ini dilakukan dengan metode studi kasus. Riset yang digunakan adalah studi kasus di EU terkait bagaimana mereka melaksanakan e government dan penerapannya di kota-kota, yang diuji dengan teori korelasi dan konvergensi. Berdasarkan isi dari jurnal, penulis berusaha untuk menerangkan bagaimana EU melaksanakan e government terutama untuk kota-kota. Study kasus tersebut dihubungkan dengan teori yang ada bagaimana e government terbentuk. Berdasarkan analisis penulis e government dikaitkan dengan kemajuan teknologi, pelayanan publik, partisipasi masyarakat.

Penulis juga menjelaskan terkait dengan manfaat penerapan e government yang dirasakan di EU. Dalam jurnal juga penulis menjelaskan terkait hal-hal yang dilakukan di EU untuk mencapai e government. Di EU, e-government tidak hanya berkorelasi dengan penggunaan internet tetapi juga dengan preferensi dan keterampilan warga negara (keterampilan umum dan digital). Untuk mendapatkan efisiensi e-government yang tinggi, diperlukan tingkat melek huruf yang tinggi untuk mendapatkan manfaat sebanyak mungkin dan untuk mengeksplorasi area layanan yang lebih luas secara aman: mengidentifikasi, melakukan pembayaran, mengirim formulir, melaporkan masalah, berpartisipasi dalam konsultasi publik atau permintaan informasi. Penulis juga telah memeriksa bahwa keberadaan β -convergence antara negara-negara anggota UE dalam hal layanan e-government, membenarkan hipotesis bahwa negara mencatat tingkat pertumbuhan yang lebih tinggi daripada negara-negara maju.

4. Carlo Francesco Capra (2016) menulis tentang *The Smart City and Its Citizen, Governance and Citizen Participation in Amsterdam Smart City*

Riset dalam penelitian ini adalah studi kasus terkait kota pintar dalam hubungannya dengan tata Kelola dan partisipasi warga dalam program smart city di Amsterdam. Tipologi partisipasi warga yang berbeda hadir dalam program Amsterdam Smart City (ASC). Dalam jurnal ini, diawali dengan penulis menerangkan terkait pengertian Kota pintar dan juga penerapannya di Amsterdam. Adapun yang dibahas adalah terkait tata Kelola dan partisipasi masyarakat dalam program kota pintar di Amsterdam smart city.

Penulis menunjukkan adanya hubungan antara struktur pemerintahan dan tipologi partisipasi warga. Pertama, kehadiran tata kelola jaringan mendukung penerapan model kemitraan eksperimental dalam proyek, yang memungkinkan keterlibatan beragam aktor, termasuk organisasi lokal kecil.

Kedua, ada juga hubungan antara pemerintahan dan partisipasi warga dalam proyek. Kehadiran aturan kemitraan yang jelas, seringkali diperlukan dalam proyek-proyek intensif teknologi dan keuangan, membatasi eksperimen dalam hal mitra yang terlibat, sehingga mengurangi kemungkinan warga non-ahli untuk mengambil peran aktif.

Program kota pintar yang bercirikan tata kelola jaringan dapat merangsang inovasi dan mendorong partisipasi aktif warga dalam pengembangan proyek. Namun, sementara menetapkan dasar untuk partisipasi warga yang aktif, model tata kelola ini mungkin tidak mencakup seluruh penduduk, mengingat hambatan teknologi. Pemahaman tentang fungsi struktur tata kelola kota pintar dapat memberi pembuat kebijakan alat untuk memastikan partisipasi warga yang lebih kuat

5. J. Ramon Gil-Garcia, Jing Zhang, Gabriel Puron-Cid (20..) menulis tentang *Conceptualising smartness in government : An Integrative and Multi Dimensional View*

Penelitian ini menggunakan Riset yang digunakan adalah action riset dengan mengkaji beberapa literatur, artikel dan teori yang berhubungan dengan kecerdasan dalam pemerintahan.. penulis membuat beberapa pokok bahasan dari literatur, artikel tersebut. Dan berdasarkan hasil penelitian tersebut disebutkan bahwa dimensi kunci yang mencirikan kecerdasan dalam pemerintahan adalah :

1. Integrasi Integrasi dan pertukaran informasi antar organisasi di pemerintah memungkinkan komunikasi, respons, koordinasi, dan penyediaan layanan yang lebih baik bagi warga, membuat pemerintah lebih cerdas.
2. Pengambilan Keputusan berbasis bukti. Keputusan berdasarkan data dan penggunaan data secara intensif, melalui penginderaan di mana-mana, pengukuran tingkat lanjut, dan aplikasi terintegrasi memungkinkan pemerintah membuat keputusan yang lebih tepat dan meningkatkan efektivitas kebijakan dan program publik.
3. Sentrisitas warga. Ini menyiratkan bahwa pemerintah tahu apa yang diinginkan warga dan menggunakan TIK untuk memenuhi kebutuhan warga dan menyediakan informasi dan layanan yang dipersonalisasi.
4. Keberlanjutan. Ini mengacu pada implikasi ekologis dari pertumbuhan dan perkembangan dan kota, negara bagian, dan negara berkembang yang dapat bertahan dalam jangka panjang dan meningkatkan kualitas hidup dari generasi ke generasi.

5. Kreativitas. Pemerintah dapat menjadi kreatif dalam intervensi mereka dan mereka juga dapat mempromosikan lingkungan di mana kreativitas didorong, sehingga menumbuhkan beragam budaya warga negara yang cerdas
6. Efektivitas. Ini melampaui pemberian layanan dan dapat meningkatkan kualitas hidup warga melalui kebijakan yang menjangkau populasi sasaran mereka dan memecahkan masalah yang kompleks.
7. Efisiensi. Mampu memberikan nilai lebih kepada warga negara dengan sumber daya yang lebih sedikit adalah penting dan selangkah lebih dekat ke pemerintahan yang benar-benar cerdas.
8. Kesetaraan. Untuk meningkatkan kualitas hidup bagi semua, pemerintah memerangi ketidaksetaraan di banyak bidang. Penggunaan teknologi informasi, data, dan yang tepat dapat membantu mengurangi pengucilan sosial dan mempromosikan sosial keadilan
9. Kewirausahaan. Fokus luas pada pengintegrasian pembangunan ekonomi berbasis pengetahuan dan berorientasi inovasi mendorong bisnis dan dapat meningkatkan daya tarik kota, negara bagian, dan negara.
10. Keterlibatan warga. Hal ini memungkinkan komunikasi dua arah dan memungkinkan kolaborasi dan partisipasi, membina hubungan yang lebih kuat dan lebih cerdas antara warga negara dan pemerintah.
11. Keterbukaan. Ketika sebuah pemerintahan terbuka, ia menjadi lebih transparan dan lebih akuntabel, oleh karena itu pemerintahan yang lebih cerdas bagi warganya, bisnis, dan pemangku kepentingan lainnya. Itu juga dapat menggunakan beragam informasi dengan cara yang lebih cerdas
12. Ketahanan. Pemerintah daerah, regional, dan nasional diharapkan tanggap terhadap warganya jika terjadi keadaan darurat dan bencana. Pemerintah yang cerdas harus dapat pulih dengan cepat dan membangun kembali operasi mereka, termasuk informasi dan layanan bagi warga, bisnis, dan pemangku kepentingan lainnya.
13. Kecanggihan teknologi. Ini memberikan pengetahuan dan kompetensi yang diperlukan untuk memilih, menerapkan, dan menggunakan alat, strategi, dan aplikasi teknologi informasi untuk membuat pemerintah lebih pintar.

Mengacu pada pemerintah kota dan kota, [Nam dan Pardo \(2011\)](#) menunjukkan bagaimana teknologi maju meningkatkan kompleksitas dan ketidakpastian. Semakin besar risikonya, semakin penting untuk melihat melampaui

teknologi untuk perangkat manajerial dan kebijakan yang efektif yang diperlukan untuk menangani risiko itu (Jennings, 2010). Oleh karena itu, di samping kemajuan teknologi, kemajuan dalam manajemen dan kebijakan pemerintah diperlukan untuk pemerintahan yang cerdas. Kecerdasan dalam pemerintahan lebih dari sekadar teknologi dan bahwa ada berbagai cara untuk menjadi pintar, kita dapat mencapai kesimpulan bahwa setiap proyek membuat pemerintah lebih pintar dalam beberapa hal atau dalam dimensi tertentu. Sebagian besar inisiatif akan menggunakan satu atau lebih dimensi yang disajikan dalam model ini sebagai strategi dan/atau tujuan mereka untuk menjadi pemerintah yang lebih cerdas. Bahkan, akan sangat sulit menemukan inisiatif yang mencakup semua dimensi smartness dalam pemerintahan. Tidak ada satu cara, satu ukuran untuk semua jenis pemerintahan cerdas. Setiap langkah menuju pemerintahan yang berkelanjutan, terbuka, transparan, tangguh, terintegrasi, kreatif, dan partisipatif, antara lain, merupakan langkah menuju Negara yang lebih cerdas.

6. Farhan Destriawan, Sadar Yuni Raharjo (2021) meneliti tentang Identifikasi Kepuasan Masyarakat terhadap Smart Government Dalam Memenuhi Kebutuhan Pelayanan Publik di Kota Tangerang

Penelitian ini berfokus untuk mengidentifikasi kepuasan masyarakat terhadap smart government dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik di Kota Tangerang. Smart government merupakan salah satu proses pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah dalam memberikan informasi dan pelayanan publik secara efektif, efisien dan mendukung pembangunan yang berkelanjutan. Tanpa adanya smart government mustahil untuk mewujudkan konsep smart city (Scytl, 2015), sehingga perencanaan smart government diwajibkan mengacu pada konsep smart city dan konsep perencanaan tata kelola yang banyak dikembangkan dengan cara menggunakan kerangka kerja yang ada di dalamnya.

Tangerang LIVE merupakan salah satu inovasi berupa informasi dan komunikasi serta merupakan portal smart government di Kota Tangerang yang telah menjadikan sistem kerja pegawai dan pelayanan di masyarakat menjadi lebih cepat, efisien, dan efektif. Berdasarkan hasil analisis yang sudah dilakukan, dapat diketahui bahwa persentase implementasi smart government Kota Tangerang yaitu hanya sebesar 0,8% atau dapat dibulatkan menjadi 1%. Hasil tersebut dapat diasumsikan bahwa rencana program smart government dalam memenuhi kebutuhan masyarakat masih sangat rendah apabila dilihat dari realisasi program

yang sudah berjalan hingga saat ini. Hal tersebut bisa disebabkan karena berbagai faktor, di antara lain yaitu kurangnya informasi tentang pelayanan publik smart di Kota Tangerang sehingga baru sedikit masyarakat Kota Tangerang yang menggunakan pelayanan tersebut, kurang maksimalnya Pemerintah Kota Tangerang dalam menyediakan serta menyiapkan pelayanan secara online, dan banyaknya masyarakat yang tidak mau menggunakan layanan tersebut dikarenakan tidak efektif dan lebih mempersulit dalam memenuhi kebutuhan dibandingkan dengan melakukan pelayanan

7. Devi Oktafrianti, Toddy Aditya, Nurhakim (2020) menulis tentang Implementasi e-government di Dinas Komunikasi dan Informatika (studi kasus aplikasi Tangerang)

Penelitian yang dilaksanakan berfokus pada faktor perangkat daerah yang saat ini mengelola aplikasi Tangerang Live untuk melihat pelayanan yang dilakukan Pemerintah Kota Tangerang dalam memudahkan masyarakat untuk memperoleh suatu informasi. Dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat berbasis teknologi informasi Kota Tangerang meluncurkan aplikasi bernama Tangerang Live dengan mengembangkan Tangerang Live Room sebagai pusat kontrol dari berbagai aplikasi yang telah bangun.

Aplikasi Tangerang Live dikelola oleh Dinas Kominfo Kota Tangerang. Aplikasi ini dijadikan sebagai media pemerintah dalam memberikan informasi kepada masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Tangerang. Tujuan utama yang diinginkan dalam penerapan atau implementasi e-government pada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan dengan pendekatan kualitatif berdasarkan metode fenomenologis dengan sumber data berdasarkan wawancara, dan pemenuhan data primer dan sekunder dengan teknik analisa menggunakan content analysis ditemukan bahwa Kota Tangerang dalam menerapkan e-government pada pelayanan publik masih belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal tersebut disebabkan oleh masih kurangnya sumber daya manusia, dan belum ada aturan terkait aplikasi yang dijalankan dalam hal ini adalah SOP. Oleh karena itu harus dilakukan perekrutan tenaga ahli yang memiliki kemampuan dan kualitas agar dapat membantu proses pengembangan e-government di Kota Tangerang.

8. Bernd W. Wirtz dan Oliver Tuna Kurtz (2016) menulis tentang Local e-government and user satisfaction with city portals the citizens' service preference perspective

penelitian ini membahas tentang determinan kepuasan pengguna terhadap portal kota dalam konteks e-government lokal, dengan fokus pada preferensi pelayanan warga. Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi warga tentang kualitas portal kota dalam hal kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kualitas transaksi secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna. Selain itu, kegunaan yang dirasakan dan kemudahan penggunaan dari portal kota adalah faktor kunci dalam menentukan kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini memberikan wawasan bagi administrator kota tentang bagaimana meningkatkan kepuasan pengguna dengan portal kota. Hasil studi ini menunjukkan bahwa ada beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap portal kota yaitu kualitas informasi, kualitas interaksi, kualitas transaksi dan kegunaan dan kemudahan penggunaan

9. Noore Alam Siddiquee (2016) menulis tentang E-government and transformation of service delivery in developing countries The Bangladesh experience and lessons

Penelitian yang membahas tentang implementasi e-government dan transformasi dalam penyediaan layanan di negara-negara berkembang.. Bangladesh adalah negara berkembang dengan populasi yang besar dan memiliki tantangan tersendiri dalam transformasi layanan publik. Implementasi e-government di negara ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan pemerintah. Berbagai langkah-langkah konkret telah diambil oleh pemerintah Bangladesh dalam mengadopsi e-government termasuk pembangunan infrastruktur teknologi informasi, peluncuran portal pemerintah elektronik, dan pengembangan aplikasi berbasis teknologi. Negara Bangladesh telah menjadikan e-government menjadi agenda utama untuk perubahan dalam tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa e-inisiatif telah berhasil merubah system dan praktek administrasi tradisonal yang selama ini dilaksanakan sehingga mampu meningkatkan rasa nyaman dan dirasakan manfaatnya bagi pengguna layanan.

10. Mohd Zin Mohamed dan John Antony Xavier (2016) meneliti tentang Transforming public service delivery in malaysia the case of the implementation of e-government in local governments

Penelitian yang dilakukan terkait dengan penerapan e-government di Malaysia. Penelitian ini menyoroti konteks Malaysia sebagai negara dengan sistem pemerintahan yang terpusat di tingkat federal, tetapi juga memiliki pemerintah daerah yang penting dalam penyampaian layanan publik kepada warganya.

Dari hasil penelitian terlihat pendekatan top-down yang terintegrasi merupakan komponen penting agar e-government dapat diimplementasikan secara efektif. Kebijakan dari pemerintah pusat atau otoritas pusat di Malaysia menjadi penentu langkah lingkup reformasi yang harus dilakukan. Sementara pemerintahan local atau otoritas local harus melakukan konsultasi untuk kesiapan dalam melakukan reformasi. Dengan konsultasi yang dilakukan otoritas lokal tersebut untuk memastikan implementasi e-Government. Dan untuk menunjang terwujudnya reformasi tersebut harus dilengkapi dengan sumber daya baik berupa penganggaran, infrastruktur TIK, kepemimpinan transformasional di tingkat pusat dan daerah.

Implementasi e-government di Malaysia menjadi gambaran untuk negara berkembang lainnya seperti Indonesia dalam mengimplementasikan inisiatif e-Government.

2.2. Kerangka Dasar Teori

2.3.1. Teori dan Konsep

Bagian ini bertujuan untuk memberikan ikhtisar literatur terbaru tentang konsep dan proyek e-Government. E-government sering digambarkan atau dideskripsikan secara cukup beragam oleh masing-masing individu atau komunitas. menurut Bank Dunia (Andrianto, 2007:46) sebagai berikut : "E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government". Pemanfaatan teknologi informasi (seperti Network Area, Internet, dan Komputerisasi) oleh institusi pemerintah yang selanjutnya mendukung transformasi hubungan dengan warga Negara, pelaku bisnis, dan institusi pemerintah lainnya.

Menurut Belanger dan Carter (2012:5), e-government merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), terutama internet, untuk

memberikan layanan publik oleh pemerintah atau untuk memfasilitasi komunikasi dan transaksi antara pemerintah dan masyarakat, bisnis, serta sektor publik lainnya. Adapun harapannya adalah terdapatnya perbaikan kinerja dari birokrasi sebagaimana dikatakan Fang (2002:5) :

“These technologies can serve a variety of different ends: better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government management. The resulting benefits can be less corruption, increased transparency, greater convenience, revenue growth, and/or cost reductions”.

Pemerintah Federal Amerika Serikat mendefinisikan dalam Andrianto (2007) sebagai berikut : “E-government refers to the delivery of government information and services online through the Internet or other digital means” atau E-government mengacu kepada penyampaian informasi dan pelayanan online pemerintahan melalui internet atau media digital lainnya. Adapun Roger dalam Septiani Kartika (2016) mengemukakan terkait e-government sebagai berikut (2006) merupakan :

1. Penggunaan teknologi informasi untuk membebaskan pergerakan informasi untuk mengatasi keterbatasan fisik sistem tradisional yang berbasis pada penggunaan kertas.
2. Penggunaan teknologi untuk meningkatkan akses dan penyampaian pelayanan dari pemerintah kepada citizens, sektor bisnis dan pemerintah sendiri.
3. Otomatisasi atau komputerisasi terhadap prosedur yang berbasis penggunaan kertas yang akan memunculkan gaya kepemimpinan baru, cara baru dalam mendiskusikan dan memutuskan strategi, cara baru dalam transaksi bisnis, cara baru dalam mendengarkan pendapat citizens dari komunitas, dan merupakan cara baru dalam mengatur dan menyampaikan informasi .

Awan (2015) mendefinisikan *e-Government* sebagai interaksi elektronik (transaksi dan pertukaran informasi) antara pemerintah, masyarakat (warga dan bisnis) dan pegawai. Dengan *e-Government* terdapat banyak tujuan yang bisa dilayani lebih baik termasuk penyediaan layanan pemerintah kepada masyarakat seperti perbaikan komunikasi dengan bisnis dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi dan management pemerintah yang lebih kompeten.

Pada intinya e-government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan para stakeholdersnya yaitu masyarakat, sektor bisnis dan antar pemerintah baik pada level yang sama maupun dengan level pemerintahan yang lebih tinggi. Menurut Abidin dalam Hardiyansyah (2003) *e-Government* merupakan sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis internet. Layanan tersebut diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dengan pemanfaatan teknologi informasi berupa internet, sehingga timbul beraneka pengembangan jenis layanan dari pemerintah. Adapun dampaknya adalah adanya peran aktif dari masyarakat agar secara mandiri melakukan registrasi perizinan, memantau proses penyelesaian, melakukan perizinan secara langsung serta melakukan layanan publik lainnya. Hal tersebut dapat dilaksanakan dengan bantuan teknologi internet sehingga pelayanan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

E-Government apabila ditinjau pada penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah akan memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan unit lain dari pemerintah. Teknologi informasi yang digunakan dalam pelayanan dapat meningkatkan interaksi dengan dunia bisnis dan industri, pemberdayaan Masyarakat, atau manajemen pemerintah menjadi lebih efisien. Adapun hasil yang diharapkan adalah berkurangnya korupsi, meningkatnya transparansi, rasa nyaman, meningkatkan pendapatan pemerintah dan tentu saja terdapat efisiensi penggunaan belanja (Grönlund, 2008). Sementara YU-Che Chen dan James Perry (2003) menyampaikan bahwa *e-government* merupakan garda terdepan upaya pemerintah dalam rangka penyediaan informasi dan pelayanan kepada masyarakat, kelompok bisnis, pegawai pemerintah, serta organisasi Masyarakat.

Menurut Sepriano, Asep Hikmat, Musran Munizu, Afni Nooraini, Sundari, Salamatul Afiah, Anny Riwayati, Cynthia Febri Sri Indari (2023) e government dapat diartikan sebagai konsep penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, partisipasi dan layanan publik.

Clay G. Weslatt (2007) menyampaikan bahwasanya e-goverment merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka menuju pemerintah yang lebih efisien dan efektif, pemenuhan fasilitas layanan terhadap masyarakat umum dan meningkatkan tanggungjawab pemerintah kepada masyarakat.

J. Ramon Gil-Garcia (2012) menyampaikan bahwa e-government tidak

hanya berurusan dengan persoalan efisiensi biaya dan kecanggihan teknologi namun sangat terkait dengan terwujudnya nilai-nilai tata kelola pemerintahan yang baik seperti transparansi, keterbukaan, ketepatan kebijakan, peningkatan kualitas pelayanan publik dan peningkatan partisipasi masyarakat. Kesuksesan e-government tidak hanya terkait dengan penggunaan teknologi terbaru, namun yang paling penting adalah tujuan besar dari penerapan teknologi tersebut yaitu sistem e-government apakah sudah mewujudkan transparansi, dan sudahkah pemerintah dan tata kelola pemerintahan menjadi semakin terbuka serta dengan penggunaan teknologi tersebut apakah menjamin akses bagi partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.

Indarjit, Dudy Rudianto dan Zainuddin (2005) menyampaikan bahwa e-government merupakan suatu usaha untuk menciptakan penyelenggaraan pemerintah yang objektif bersama (Shared goals) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan. Karena hal tersebut visi yang akan dicapai harus mencerminkan visi yang ingin dituju bersama dari pada stakeholder yang ada misalnya:

- a. Memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakatnya;
- b. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparans;
- c. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat meluli kinerja pelayanan publik;
- d. Menjamin terciptanya penyelenggaraan negara yang demokratis;

Caragliu et al (2011) berpendapat bahwa e-government adalah sebuah kota yang menerapkan sumberdaya manusia, modal sosial, serta prasarana telekomunikasi modern guna mewujudkan kemajuan ekonomi terus menerus dan karakteristik kehidupan yang maju, dengan pengelolaan sumber daya yang bijak dengan melibatkan masyarakat dalam pemerintahan. E-government merupakan gabungan dari daratan, masyarakat, teknologi dan Pemerintah (Dameri,2013)

Dari berbagai pendapat diatas pada dasarnya e-goverment merupakan suatu cara untuk meningkatkan penyelenggaraan pamerintah berbasis elektronik dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih efektif dan efesien.

Dari beberapa pengertian tentang e-Government tersebut bahwa tujuan yang ingin dicapai adalah untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada warga negara, swasta dan lembaga pemerintah lainnya. e-Government juga merupakan suatu upaya untuk meningkatkan konektivitas, ketersediaan dan interaksi antara pemerintah dan

warga negara. Hal tersebut sebagai bentuk transformasi pelayanan pemerintah yang dilaksanakan sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas dan mengotomatisasi tugas-tugas yang dilakukan.

Tugas Pemerintah daerah adalah melaksanakan pelayanan publik kepada warganya. Santosa (2008) berpendapat bahwa pelayanan publik merupakan pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran untuk memenuhi kepentingan masyarakat. Hal tersebut berarti pemberi pelayanan publik tidak hanya instansi pemerintah namun juga pihak swasta. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah dalam rangka melaksanakan tugas pokok melayani masyarakat serta mencari dukungan publik, sementara pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pihak swasta biasanya bermotif ekonomi yakni mencari keuntungan (profit oriented) mengingat perusahaan swasta memiliki perhitungan bisnis dalam pelayanan publiknya.

Menurut Parasuraman, et al., (1988) bahwa pelayanan publik harus didukung oleh teknologi informasi karena kecepatan pelayanan merupakan salah satu dimensi dari kualitas pelayanan. Pergeseran model komunikasi disebabkan oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi bukan saja berkembang pada sektor swasta namun hal tersebut berlaku untuk Pemerintahan.

Dari beberapa pengertian yang telah diulas maka e-government merupakan:

- a. Penggunaan teknologi informasi (TIK) sebagai alat bantu;
- b. Bertujuan agar pemerintahan lebih efektif, efisien dan produktif dalam penggunaan teknologi internet, dan memangkas birokrasi.

Dalam rangka pengembangan dan pemanfaatan teknologi informasi, maka harus ada proses transformasi E-government yang dilaksanakan oleh Pemerintah yaitu dengan :

- a. Mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi dalam rangka memperkecil sekat dan memangkas birokrasi;
- b. Membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja sehingga dapat menyederhanakan akses kesemua informasi layanan publik.

Adapun Manfaat proses transformasi menuju E-Government yaitu :

- a. Dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan yang dilaksanakan pemerintah kepada masyarakat ataupun swasta;
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan tugas pemerintah ;

- c. Mengurangi biaya administrasi;
- d. potensi sumber pendapatan baru;
- e. Menciptakan suatu lingkungan yang cepat tanggap untuk menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi;
- f. Memberdayakan masyarakat sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara demokrasi.

Menurut Hadwi Soendjojo dalam penelitian Yunus Jacksomn Obeng (2005) pengembangan e-government berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkat yaitu:

- a. Tingkat Pertama (Persiapan)
 - 1. Pembuatan situs web yang merupakan media informasi dan komunikasi setiap lembaga;
 - 2. Sosialisasi situs web baik kepada internal maupun masyarakat.
- b. Tingkat Kedua (Pematangan)
 - 1. Pembuatan situs web informasi publik yang bersifat interaktif;
 - 2. Pembuatan antar keterhubungan dengan lembaga lain.
- c. Tingkat Ketiga (Pemantapan)
 - 1. Pembuatan situs web yang bersifat transaksi pelayanan publik;
 - 2. Pembuatan interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain.
- d. Tingkat Keempat (Pemanfaatan) Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat Government to Government (G2G), Government to Business (G2B), Government to Citizens/consumers (G2C).

Strategi pengembangan e-government dikembangkan dengan pendekatan perencanaan strategis yang fleksibel dan dinamis. Pendekatan perencanaan strategis memerlukan partisipasi para pemangku kepentingan (stakeholders) untuk menyempurnakan rencana pengembangan ini. Strategi pengembangan e-government dapat dilakukan dengan cara:

- a. Pembangunan infrastruktur dan akses jaringan komunikasi data yang memadai, yaitu: pengadaan dan pengembangan infrastruktur akses komunikasi data yang handal, penguatan sumber daya atau kerjasama dengan swasta/masyarakat untuk menyediakan akses komunikasi data yang mudah, nyaman, dan dengan biaya terjangkau.
- b. Pengembangan SDM pengelola e-government, yaitu: pelatihan SDM dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung penyelenggaraan e-government, peningkatan profesionalisme tenaga

fungsional di bidang teknologi informasi dan komunikasi, dan meningkatkan karir mereka, tercakupnya kesejahteraan bagi SDM bidang teknologi informasi dan komunikasi.

- c. Pengembangan perangkat-perangkat lunak yang diperlukan, antara lain: memanfaatkan koordinasi antara lembaga pemerintah dalam pembuatan perangkat lunak yang diperlukan untuk mendukung e-government secara umum, memperkuat koordinasi antar lembaga pemerintah dan lembaga internal dalam produksi perangkat lunak yang berkualitas serta memperkuat legalitas perangkat lunak, pemberdayaan atau kerjasama dengan berbagai pihak lain.
- d. Pengembangan database dan basis pengetahuan untuk mendukung e-government, yaitu memperkuat kerjasama antar lembaga pemerintah dalam membangun database, membangun basis pengetahuan yang diperlukan untuk pengoperasian dan pengembang berkelanjutan e-government, memberdayakan atau meningkatkan kerjasama dengan berbagai pihak dalam pembangunan data base yang berbasis pengetahuan.
- e. Pengembangan organisasi dan tata kerja untuk mendukung e-government dengan menentukan satu unit kerja yang mengkoordinasikan pembangunan, pemeliharaan, pengendalian, pembentukan unit kerja (di setiap instansi) untuk mengelola e-government.
- f. Penyusunan aturan untuk mendukung pelaksanaan e-government di daerah masing-masing.
- g. Pemeliharaan dan perawatan sarana prasaran pendukung baik perangkat lunak dan keras/jaringan.
- h. Pengembangan dan Peningkatan koordinasi layanan informasi sehingga mampu mendukung terwujudnya masyarakat yang kompetitif agar mampu serta menarik investasi ke daerah

Menurut Indrajit (2005) dalam penerapan e-government disamping didalam instansi pemerintah, ada sejumlah faktor penentu yang menjadi bahan pertimbangan sebuah daerah untuk menerapkan e-government yaitu:

1. Infrastruktur telekomunikasi, pada tingkat implementasi, perangkat keras seperti komputer, jaringan, dan infrastruktur merupakan elemen penting dalam implementasi e-government. Idealnya infrastruktur harus tersedia untuk mendukung tujuan dan prioritas pengembangan e-government. Namun secara praktis potensi, kinerja dan tingkat perkembangan

infrastruktur telekomunikasi di setiap lokasi juga harus diperhatikan.

2. Tingkat konektivitas dan Ppenggunaan TI oleh pemerintah: sejauh mana pemerintah memahami konsep e-government dengan mengamati sejauh mana penggunaan berbagai jeni teknologi informasi untuk mendukung aktivitas sehari-hari .
3. Kesiapan Sumber Daya Manusia di pemerintah. Aktor kunci dalam e-government adalah mereka yang bekerja di lembaga pemerintahan, sehingga tingkat kompetensi dan keahlian akan sangat mempengaruhi performa penerapan e-government. Semakin tinggi kemampuan teknologi informasi aparatur pemerintah, maka semakin besar kemauan untuk menerapkan konsep e-government.
4. Ketersediaan sumber daya dan anggaran, betapapun kecilnya upaya e-government yang akan diterapkan, diperlukan sumber keuangan untuk membiayainya. Pemerintah daerah harus mempunyai jaringan dan kewenangan penganggaran yang memadai dengan berbagai sumber pendanaan yang ada. Perlu diketahui bahwa dana yang dibutuhkan tidak hanya untuk tujuan investasi, tetapi juga harus direncanakan untuk biaya operasional, pemeliharaan, dan pengembangan di masa depan.
5. Instrumen hukum, konsep e-government erat kaitannya dengan upaya penciptaan dan pendistribusian data/informasi dari satu pihak ke pihak lain, oleh karena itu mencakup misalnya masalah keamanan data/informasi dan hak cipta intelektual. Konten yang ditujukan perlu dilindungi oleh undang-undang atau peraturan hukum yang berlaku. Pemerintah harus memiliki perangkat hukum untuk memastikan terciptanya mekanisme e-government yang kondusif.
6. Pergeseran paradigma atau implementasi e-government , pada dasarnya merupakan suatu proyek manajemen perubahan yang membutuhkan keinginan untuk mengubah paradigma dan pola pikir. pergeseran paradigma ini menarah pada perlunya kesadaran dan keinginan untuk mengubah cara kerja, bersikap, perilaku, dan kebiasaan sehari-hari. Jika para pegawai di pemerintahan tidak mau berubah, hal tersebut dapat dikatakan tidak siap menerapkan konsep e-government.

Menurut Inpres RI No.3 Tahun 2003 dengan mempertimbangkan kondisi saat ini, pencapaian tujuan strategis e-government perlu dilaksanakan melalui 6 (enam) strategi yang berkaitan erat, yaitu:

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang handal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
2. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.
3. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.
4. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
5. Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan e-literacy masyarakat.
6. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapantahapan yang realistis dan terukur.

Standar ukuran dampak aplikasi e-government menurut Indrajit (2005), dalam bukunya yang berjudul "E-Government In Action", diantaranya:

1. Presentase jumlah pelanggan yang menggunakan e-government dibandingkan dengan aktivitas manual terdahulu;
2. Jumlah "kunjungan" atau akses terhadap aplikasi e-government melalui internet sehari-harinya;
3. Besarnya pengurangan biaya yang terjadi baik di kalangan institusi pemerintahan maupun yang harus ditanggung oleh masyarakat atau penikmat/pengguna/pemakai pelayanan yang diberikan pemerintah;
4. Peningkatan ragam produk atau jasa baru dari pemerintah yang disediakan bagi komunitas masyarakatnya;
5. Kemudahan dalam "mengonsumsi" pelayanan pemerintahan sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya; dan lain sebagainya.

Supangkat (2007) menyampaikan hambatan-hambatan dalam penerapan e-government di Indonesia yaitu bahwa penerapan e-government bukan hanya sekedar memasang perangkat komputer namun banyak proses yang perlu dilakukan. Implementasi e-government khususnya di Indonesia banyak yang mengalami kegagalan karena paradigma yang tidak tepat. Terdapat beberapa aspek lain yang menjadi penghambat dalam penerapan e-government, yaitu :

1. Komitmen pemerintah dalam integrasi dan transparansi publik.
2. Belum adanya budaya berbagi informasi.
3. Belum adanya budaya dokumentasi yang tertib.
4. Resistensi terhadap perubahan.
5. Kelangkaan sumber daya manusia (SDM) yang handal.

6. Infrastruktur yang belum memadai dan mahal.
7. Tempat akses yang terbatas.

Haedler dan Pellici dalam Indrajit (2005:36) memberikan delapan aspek paradigma e-government, yaitu :

1. Orientasi Di dalam e-government, penyediaan layanan harus berorientasi pada kepuasan pelanggan dalam hal ini masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan dari pemerintah adalah banyaknya keluhan dari masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.
2. Proses Pengorganisasian dalam e-government, fenomena tidak dilayani dan “diping-pong” sangat merugikan masyarakat. E-government bertujuan mewujudkan sistem jaringan antar unitnkerja yang berfungsi saling tukarmenukar informasi melalui sistem informasi yang terintegrasi.
3. Prinsip Managemen dalam paradigma e-government, bahwasannya manajemen pemerintah harus bersifat fleksibel yaitu selalu dapat beradaptasi dengan berbagai perubahan kebutuhan pelayanan, baik yang berasal dari internal pemerintah maupun dari luar lembaga pemerintahan.
4. Kepemimpinan yang efektif. Hal tersebut terkait dengan perubahan gaya kepemimpinan. Yaitu kepemimpinan yang dapat menggabungkan antara gaya kepemimpinan seorang professional dengan wiraswastawan. Fungsi pemerintahan tealh berubah karena semua unit kerja telah terhubung melalui infarstruktur teknologi informasi sehingga yang semula sebagai pemberi perintah dan pengontrol menjadi fasilitator dan koordinator untuk kebutuhan atau tuntutan masyarakat.
5. Komunikasi Internal dalam e-government, yang memungkinkan komunikasi yang bebas dan terpusat antar pribadi maupun kelompok. Hal tersebut memungkinkan setia[orang dapat berkomunikasi secara cepat, langsung, aman, dan hemat biaya dengan berbagai pihak yang berkepentingan tanpa harus mengikuti struktur birokrasi.
6. Komunikasi Eksternal. Berbagai sarana prasarana dibutuhkan agar para pengambil keputusan dapat berkomunikasi dengan mitra kerja dimana saja dan kapan saja. Komunikasi eksternal dibutuhkan agar memperlancar kerjasama dan menghindari adanya pertikaian karena saling “memasuki teritori” pihak lain.
7. Bentuk pemberian pelayanan di dalam e-government, bertujuan untuk efisiensi. Oleh karena itu pelayanan dan sumber daya yang diberikan berbentuk digital

sehingga adanya migrasi dari sistem manual ke otomatis. Perubahan pelayanan dari transaksi tatap muka tidak perlu dilakukan kembali karena semuanya dapat diwakili dengan berbagai produk teknologi informasi yang canggih.

8. Prinsip Pemberian Layanan. pemerintah harus dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut karena setiap masyarakat memiliki kebutuhan yang berbeda terhadap layanan yang dibutuhkannya.

2.3.2. Tantangan dan kritik dalam konsep dan proyek E-Government

Ada semakin banyak literatur yang mengkritik e-government dalam beberapa tahun terakhir, terutama dari para sarjana perkotaan, yang menunjukkan secara umum bahwa pertimbangan sosial dan politik tidak cukup diperhitungkan dalam membayangkan e-government (Cowley et al.,2018). Faktanya, meskipun e-government diharapkan dapat memimpin masyarakat menuju keberlanjutan dan dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas hidup (Sujataetal.,2016), terdapat beberapa kontroversi mengenai kontribusinya terhadap pembangunan berkelanjutan, komunitas, dan manusia. Kekhawatiran utama terkait dengan kemungkinan kehancurannya berakhir pada aspek sosial yang mungkin diabaikan oleh kepentingan kota-kota terkemuka saat ini untuk menerapkan beberapa kebijakan dan proyek cerdas tertentu.

Empat aliran pemikiran utama di antara literatur dalam kaitannya dengan E-Government diakui oleh Kummithaa dan Crutzen (2017), yaitu aliran pemikiran restriktif, reflektifrasionalistik, atau pragmatis, dan Kritis. Melalui kategori ini, mereka bertujuan untuk menunjukkan bahwa debat kritis dalam literatur telah menarik perhatian secara dramatis sejak 2014, namun jenis kritik pertama telah dimulai diantara aliran pemikiran kedua. Pada awalnya, perdebatannya adalah beberapa refleksi tentang e-government, mengambil sikap positif dan mengklaim bahwa teknologi ini akan meningkatkan kapasitas manusiawi, kemakmuran ekonomi, dan integritas ekologis, meskipun mereka menyatakan keprihatinan tentang peran dominan pasar swasta atau spekulatif" berisiko dan misterius" dimana pemerintah kota harus berinvestasi secara besar-besaran dalam produk cerdas berorientasi swasta sebagai infrastruktur (Kummithaa&Crutzen,2017).

Hal ini karena sebagian besar aktivitas E-Government dikaitkan dengan perusahaan swasta besar seperti IBM, Cisco, dan Siemens, dll. Sebagai promotor

utama, Vanolo, 2016; Grossi & Pianezzi, 2017; Martin et al.,(2018) sedangkan kota adalah fenomena sosio-ekonomi yang kompleks sehingga ada kekhawatiran untuk mengabaikan kompleksitas ini dan menganggap kota sebagai fenomena implisit oleh perusahaan swasta (Greenfield, 2013), terutama terkait tantangan sosial. Sensitivitas isu ini menjadi lebih besar jika kita mengingat bahwa banyak kebijakan perkotaan dan sosial yang dikembangkan oleh para perencana dan sektor publik gagal untuk memecahkan atau mengantisipasi masalah yang saling terkait dalam beberapa kasus, jika kita, misalnya, mengamati proses gentrifikasi dan segregasi dalam perencanaan kota (Batty, 2014). Dalam pengertian ini, ada kekhawatiran tentang pengambilan kendali oleh sektor swasta yang terutama mencari keuntungan dan daya saing, bukan kekhawatiran publik dalam kondisi studi mengklaim daya saing dan kohesi sosial tidak dapat bertemu, Monfaredzadeh & Berardi, 2015; Trivellato, (2016).

Dikotomi antara keberlanjutan dan daya saing atau kewirausahaan telah menjadi konsep yang sangat disebutkan dalam debat E-Gove e-government rment untuk menunjukkan bahwa yang pertama telah dikorbankan untuk yang terakhir. Perdebatan ini mencoba untuk menyatakan bahwa kedua dikotomi ini mungkin tidak memiliki banyak kesamaan, Monfaredzadeh & Berardi, 2015; Grossi & Pianezzi, (2017) atau menguraikan bahwa pendekatan teknokratis dan kewirausahaan untuk pembangunan perkotaan tidak berakar pada persyaratan substansial untuk transformasi perkotaan, Haarstad, (2016). Pengalaman di banyak kota telah menunjukkan skarifikasi ini. Misalnya, Kota Austin telah mencoba untuk menggabungkan agenda kewirausahaan dengan agenda keberlanjutan, tetapi dalam praktiknya, agenda tersebut digunakan sebagai nilai jual untuk memfasilitasi agenda keberlanjutan, Mihailova, (2017).

Karena kontribusi literatur, yang dominan berorientasi pada teknologi, tidak dapat membenarkan manfaat e-government atas kemungkinan implikasi negatifnya, diskursif mencoba menekankan pada memprioritaskan orang dari pada teknologi seperti melibatkan orang dan pemangku kepentingan lainnya dalam perencanaan atau fokus pada inovasi. Dengan melakukan itu, mereka menarik perhatian pada elemen humanistik dari pada teknologi (Eger, (2003) dan berpendapat bahwa e-government perlu fokus pada orang dan kemampuan mereka lebih dari sekadar berkonsentrasi pada TIK atau teknologi, Kummithaa & Crutzen, (2017).

Aliran pemikiran terakhir dan terbaru, oleh Kummithaa dan Crutzen (2017), yang diakui sebagai aliran pemikiran Kritis bertujuan

untuk“ merangkum ketidakpuasan yang berkembang seputar konsep e-government dan praktiknya. Kritik lebih jauh untuk mengatasi masalah sosial yang lebih lembut yang sulit diukur seperti kebahagiaan: apakah orang-orang di kota yang sangat cerdas ini tentu memiliki kehidupan yang bahagia, hubungan yang baik, dan rasa kebersamaan? Apakah mereka benar-benar menikmati dan menganggap hidup mereka sebagai standar yang baik (Hollands, 2015). Dalam beberapa proyek, inisiatif cerdas dapat berkontribusi positif untuk meningkatkan layanan kesehatan seperti perumahan cerdas untuk lansia atau pasien. Namun, bahkan dalam proyek-proyek tersebut, tantangannya tetap ada seperti potensi ketergantungan yang berlebihan pada otomatisasi, "medikalisasi" lingkungan rumah, privasi dan keamanan, persetujuan, masalah plugging, dan aspek psikologis, Demiris & Hensel, (2009).

Dalam perdebatan ini, perhatian utama tertuju pada warga dan komunitas mereka yang mungkin menjadi pecundang terakhir dari permainan ini karena ancaman kehilangan inklusis sosial, hak mereka atas kota, dan lebih dibebani dengan implikasi ekonomi dan sosial yang akan terjadi. Dengan privatisasi ruang kota, Beretta,(2018). Faktanya, meskipun konsep e-government dan mereka yang menganjurkannya mengklaim' e-government adalah untuk orang-orang,' para kritikus berpendapat bahwa tidak terlalu jelas apa sebenarnya arti orang, sejauhmana, dan dengan cara apa kota itu dapat membantu mereka, Harstad,(2016). Cowley et al., (2018) dengan melihat persepsi publik terhadap proyek pintar bertujuan untuk menunjukkan bahwa besarnya spekulatif dystopian saat ini terhadap e-government dalam literatur tidak mendekati kenyataan,

Vanolo (2016) yang menganalisis peran dan tempat warga dalam membayangkan e-government menyimpulkan bahwa “semua imajiner dalam konsep e-government berbicara tentang warga e-government dan berbicara atas nama mereka, tetapi sangat sedikit yang diketahui tentang kehidupan nyata warga negara. keinginan dan aspirasi.” Dia menyebutkan bahwa suara warga tidak ada di banyak e-government yang dibayangkan dan dimana mereka dianggap sebagai warga negara yang aktif, mereka diabaikan sebagai sensor perkotaan. Jadi, dia mengangkat keprihatinan tentang masa depan warga negara, sebagai subyektif politik dengan hak untuk berbicara atau privasi dengan tanggung jawab, di e-government dimana mereka mungkin tunduk pada teknologi yang akan menghambat kebebasan mereka.

Semua yang diberikan tantangan yang menyiratkan ancaman terhadap keadilan sosial secara umum, Mihailova, 2017; Beretta, (2018) karena penelitian

menunjukkan dan berpendapat bahwa misalnya, inovasi digital berpotensi melemahkan dan meminggirkan warga negara dan manfaat dari inovasi tersebut tidak akan didistribusikan secara merata, Martinetal.,(2018). Secara umum, praktikus menyebut bahwa ada kebutuhan untuk memikirkan kembali tentang kehidupan kita dalam"yang didorong oleh teknologi yang sangat tinggi, dikontrol secara korporat, dipasarkan secara besar-besaran, bahkan terdengar cerdas secara lingkungan ,Hollands, (2015), dan tanyakan pada kota cerdas tentang kontribusinya terhadap aspek sosial dan politik Pembangunan, Kummithaa & Crutzen,2017; Han &Hawken,(2018).

Perspektif teknis di e-government juga terlihat berbenturan dengan tuntutan nyata Masyarakat, Angelidou, (2015). Dominasi teknologi dalam penerapan e-government saat ini disebut-sebut sebagai kekuatan dalam konsep e-government. Kecerdasan adalah saat ini diidentifikasi dengan inovasi yang bergantung pada teknologi, tepatnya teknologi yang dapat disediakan oleh pelaku ekonomi yang terlibat dalam proses penyediaan barang publik. Diproyeksikan bahwa pengeluaran tahunan untuk proyek e-government akan menjadi \$16 miliar pada tahun 2020 , Angelidou, (2015) atau dengan perkiraan lain, pasar teknologi E-Government global akan bernilai lebih dari \$27,5 miliar pada tahun 2023, Grossi &Pianezzi, (2017). Dan, dengan bantuan kemajuan teknologi, semakin banyak vendor Grossi & Pianezzi, (2017) dan konsultan teknologi yang mencari ceruk di pasar produk e-government, Angelidou (2015) dan manfaat yang dapat mereka peroleh darinya, berdasarkan angka yang diberikan, sangat besar, Grossi & Pianezzi, (2017).

Dorongan teknologi ini, yang berarti terus-menerus mengeluarkan produk baru ke pasar karena kemajuan teknologi yang cepat, didasarkan pada pasokan tanpa mempertimbangkan kebutuhan masyarakat yang diungkapkan. Oleh karena itu, terlihat ketegangan dengan tarikan permintaan, mengacu pada solusi dan produk yang dikembangkan dan dikomersialkan berdasarkan penelitian ilmiah sebagai respons terhadap permintaan di sisi masyarakat. Angelidou, 2015; Buck & While (2017). Dalam studi disebutkan bahwa ada asimetri disisi penawaran dan permintaan e-government sehingga proyek e-government saat ini lebih didorong oleh penawaran, Angelidou, (2015); Buck&While,(2017)

Semua kritik yang meningkat ini dapat dikaitkan dengan kurangnya pertimbangan dimensi sosial yang diabaikan dengan mengorbankan pemahaman lebih banyak aspek teknis e-government untuk kepentingan praktik lingkungan, Monfaredzadeh & Krueger, (2015). Namun, banyak kritik berpendapat bahwa tujuan

utama e-government seperti pertumbuhan ekonomi atau efisiensi energi, yang masih didefinisikan dalam budaya konsumeris, tidak hanya tidak dapat mempromosikan keadilan sosial, juga tidak dapat melindungi lingkungan saja, Martinetal., (2018).

Jadi, di antara semuanya, salah satu kritik yang paling dikenal adalah tentang ketidakberlanjutan e-government. Banyak sarjana mempertanyakan apakah e-government itu berkelanjutan atau mengingatnya sebagai tidak berkelanjutan bukan karena kemungkinan rusaknya tiga pilar utama keberlanjutan dan kurangnya pertimbangan sosial, tetapi bahkan berdasarkan kriteria keberlanjutan bahkan dalam tujuan lingkungan yang merupakan aspek dominan dari e-government saat ini. Yigitcanlar & Teriman (2014) ; Cugurello, (2018). Colding et al., (2018) dengan ulasan ekstensif tentang wacana e-government menyimpulkan bahwa ada kurangnya kontribusi keberlanjutan yang jelas dalam konsep e-government. Selain itu, beberapa sarjana dengan melakukan studi empiris membuktikan klaim ini. Misalnya, Yigitcanlar dan Teriman,(2014) menunjukkan bahwa proyek pintar belum tentu berhasil dalam emisi CO₂, menambahkan bahwa e-government tidak memiliki kontribusi keberlanjutan.

Cugurello (2016, 2018) juga menunjukkan kekurangan yang sama di eco-city yang terputus dari lingkungan alam dan tidak peka terhadap lingkungan binaan lainnya dalam satu kasus atau hanya merupakan sarana untuk melestarikan beberapa target ekonomi dan politik tertentu mencari pertumbuhan ekonomi untuk mempertahankan kelas penguasa institusi politik

Jadi, beberapa sarjana merekomendasikan penyelidikan dan penelitian lebih lanjut tentang keberlanjutan di e-government atau bahkan mendefinisikan kembali konsep dan model E-Government (Haarstad, 2016; Ahvenniemi et al., 2017; Bibri & Krogstie, 2017; Colding & Barthel, 2017; Ibrahim et al., 2017; Trindade et al., 2017; Macke et al., 2018; Yigitcanlar & Kamruzzaman 2018). Perlu disebutkan bahwa kritik terhadap keberlanjutan e-government ini berada dalam kondisi konsep dan proyek e-government dicap sebagai kota berkelanjutan atau utopia oleh pendukung utamanya (Grossi & Pianezzi, 2017), bahkan menjadi kata kunci, dalam beberapa kasus., sebagai pengganti 'berkelanjutan

2.3.3. Urgensi e-Governance dan Perbedaan e-Government dengan e-Governance

Menurut Indrajit (2016) konsep e-government saat ini memiliki empat jenis yaitu government to government, government to business, government to citizen serta government to employees. Sedangkan menurut Kusnadi (2017) e government dilaksanakan dalam beberapa jenis yaitu Government to citizen, government to bussines dan government to government. Palvia dan Sharma (2007) membagi layanan e-Government menjadi 4 lini dan 8 tipe konektivitas yaitu : *Government to Citizen (G2C)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Government (G2G)*, dan *Government to Constituents (G2Ct)*.

Mekanisme layanan e-Government yang diungkapkan oleh Palvia dan Sharma merupakan penjabaran dari pola konektivitas e-Government yang telah diringkas oleh Holmes (2001) menjadi 3 pola hubungan (A to A, A to B dan A to C). Ketiga jenis koneksi tersebut diharapkan mampu membuat birokrasi menjadi lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan baik kepada Masyarakat maupun sektor swasta.

Untuk memahami perbedaan antara e-Government dengan e-Governance berdasarkan tipe konektivitas yang terjadi, Heeks (2001) membagi *e-Governance* dari tiga bidang utama yakni *e-administration*, *e service and e-citizen*, serta *e-society*. *e-administration* mengacu pada konektivitas antara pemerintah dengan pemerintah (G2G) yang tujuan utamanya untuk meningkatkan kinerja sektor publik. *e-service and e-citizens* terkait dengan hubungan pemerintah dengan Masyarakat sebagai pemangku kepentingan yang menikmati layanan publik. sedangkan *e-society* terkait dengan upaya meningkatkan interaksi antara pemerintah dan dunia usaha, memperluas kemampuan sosial, ekonomi dan modal untuk membangun koneksi informasi baru dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup Masyarakat.

Pada Tahun 1990 an terjadi pergeseran paradigma era government (pemerintahan) menjadi era governance (kepemerintahan). Pergeseran ini terjadi karena kapasitas pemerintah yang kurang mampu dalam memenuhi perubahan tatanan organisasi, tekanan social dan ekonomi serta berkembangnya proses globalisasi. Diskusi mengenai *e-Governance* dimulai dengan fakta bahwa seluruh setiap warga negara dapat berpartisipasi dalam proses fasilitasi kemajuan teknologi informasi. Kemajuan TIK dan peningkatan kebutuhan soisal telah mengubah orientasi pelayanan publik menuju efisiensi dan partisipasi demokratis.

Praktik e-Government mempunyai beberapa keterbatasan dalam menyikapi peluang dan perubahan yang ada, karena e-Government mengabaikan perkembangan masyarakat sipil dan demokrasi. Keterlibatan warga negara sebagai pengambil kebijakan dan sebagai pusat demokrasi memunculkan ide *e-Governance* (Kim, dalam Kim dan Jho, 2005). Dengan kemajuan TIK, e-governance semakin menciptakan kembali fungsi pemerintahan, khususnya penyampaian layanan publik dan partisipasi publik dalam pemerintahan yang dilakukan secara *online* (De Mello, Slomski dan Riccio, dalam Piaggese dan Castelnovo, 2011). Masyarakat melihat peningkatan personalisasi layanan, aksesibilitas dan adopsi teknologi di sektor swasta melalui perluasan solusi TIK yang inovatif dan kini menuntut tanggapan yang sama dari pemerintah. Hal ini menciptakan suatu lingkungan dimana penyampaian layanan e-Government harus ditanggapi dengan serius dengan mempertimbangkan kebutuhan seluruh pemangku kepentingan (Mundy dan Musa, 2010)

Munculnya *e-Governance* dimulai dengan fakta menurut Okot Uma (2002) bahwa kemunculan e governance memberi peluang bagi pemerintah untuk mengubah diri menjadi lebih dekat kepada Masyarakat, bermitra dengan beragam komunitas, kepentingan, praktek, keahlian, keyakinan dan saling ketergantungan dalam konteks agenda pembangunan nasional. *e-Governance* sebagai sebuah konsep dan praktik yang sedang berkembang berupaya untuk meningkatkan tata kelola serta proses dan struktur yang baik dengan memanfaatkan potensi TIK di berbagai tingkat pemerintahan dan sektor publik. Ketika pemerintah dan Masyarakat di seluruh dunia bereksperimen dan belajar menggunakan media baru dan TIK kemudian NICT, jalan menuju e governance mulai bermunculan. Penerapan e governance melibatkan kepemimpinan baru, cara acara bawadalam berdebat dan menetapkan kebijakan, cara-cara baru dalam mengakses layanan, cara- cara baru dalam melakukan bisnis, cara-cara baru dalam mengakses pendidikan, cara- cara baru dalam mendengarkan aspirasi masyarakat dan cara-cara baru pengorganisasian dan penyampaian informasi.

Menurut Roy (2003) keberadaan *e-Governance* ditentukan oleh 3 faktor yakni *spatial considerations of geography and place*, *digital notions of communications and time*, dan *cognitive patterns of education and shifting public expectations*. Ketiga faktor ini bersifat saling berhubungan satu dengan lainnya dan secara bersama sama menstimulir perubahan:

- 1) *Spatial considerations of geography and place*: Globalisasi mengubah gagasan tentang tata ruang baru termasuk kekuatan ekonomi dan dalam beberapa kasus kekuatan sosial dan politik, serta pengaturan tata ruangbaru yang menciptakan saling ketergantungan antar negara. Hal tersebut membuat identitas dan komunitas tidak terlalu terikat pada geografi dan menciptakan pola ruang jaringan baru yang lebih kompleks (Lane dan Roy, 2000 dalam Roy,2003)
- 2) *Digital notions of communications and time*.
Komunikasi langsung dan perubahan penegertian waktu saling terkait. Ekspresi *internet time* mengubah banyak aktivitas organisasi pada sektor swasta dan publik. Dunia digital berarti pengambilan keputusan yang cepat dan aksebikitas serta kecepatan dan daya tanggap menjadi karakteristik kinerja (Tapscott dan Agnew,1999)
- 3) *Cognitive patterns of education and shifting public expectations*;
Sebagai akibat dari pesatnya penyebaran informaso dan kemajuan di bidang pendidikan maka hak warga negara untuk menentukan dan mempertahankan formula yang tepat dari keterampilan pegawai berbasis pengetahuan yang ditandai oleh mobilitas, keragaman, dan ketangkasan (Rifkin,2000 dalam Roy,2003)

Perkembangan dalam masyarakat dengan kemajuan TIK menciptakan pola jaringan informasi baru lintas negara, sehingga pemerintah perlu melakukan penyesuaian adaptif. Dalam konteks ini Adejua (2012) berpendapat bahwa selain kebutuhan infrastruktur TIK yang memadai, *e-Governance* juga mencakup kegiatan pengambilan Keputusan dan implementasi, kebutuha akan pengaturan organisasi, pengamanan sumber daya dan pendanaan serta akuntabilitas jugamencakup penetapan dan pengukuran kebijakan kesuksesan. Ini semua sebagai bentuk adaptasi yang harus diterapkan pemerintah sebagai respon terhadap tekakan regional dan global tekanan lokal dan global. Visi tersebut mengindikasikan *e-Government* harus mengembangkan nilai nilai demokrasi dalam pelayanan publik dalam rangka bertransformasi menjadi *e-Governance*. Argumen ini didukung oleh Awan (2015) yang dalam analisis komparatif terhadap *e-Government* dan *e-Governance* menemukan bahwa *e-Governance* merupakan model yang lebih holistik dan relevan, lebih luas, membantu pemerintah untuk perjalanan mereka dalam pemerintahan yang demokratis, sedangkan *e-Government* adalah batu lompatan untuk model *e-Governance* yang lebih fokus pada struktur dan teknologi.

Zeka (2014) dan juga Calista dan Melitski (2007) menyatakan bahwa perbedaan konseptual antara *e-Government* dengan *e-Governance* dapat dipisahkan dengan dengan melihat karakter informatif (satu arah) *e-Government* menjadi model interaksi dua arah yang merupakan karakter *e-Governance*. selain itu keduanya dibedakan oleh orientasi teoritiknya. Jika *e-Government* didasari teori *system (system theory)* dan determinisme teknologi (*technology determinism*), sedangkan *e-Governance* didasarkan pada *socio technical theory* dan *reinforcement theory*. sebagaimana ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 2.1. Hubungan 4 Teori TIK dengan e-Government dan e-Governance

	Theories of E-Government	Theories of E-Governance
Normative	<p>Systems Theory:</p> <p><i>Through automation, engineers and designers prepare technology to achieve bureaucratic information technology efficiency through system integration.</i></p>	<p>Socio-Technical Theory:</p> <p><i>ICTs serve as forceful participatory and social equalizer as information technology mediates social and economic disparities through networked stakeholders</i></p>
Descriptive	<p>Technological Determinisme:</p> <p><i>Technology is the centerpiece operating with a mind of its own and seeks to reproduces its self</i></p>	<p>Reinforcement Theory:</p> <p><i>Technology is a-political, yet act as a controlling tool for status quo</i></p>

Sumber: Calista dan Melitski (2007), "Information Technology Theories adapted from Garson (2006)

Menurut Calista dan Melitski (2007) teori-teori yang mempengaruhi *e-Government* dan *e-Governance* dapat digabungkan. *E-Government* awalnya melibatkan teori sistem karena *e-government* menekankan keterampilan perancang digital atau ahli perangkat lunak dalam merancang penerapan TIK dalam rangka efisiensi birokrasi melalui peningkatan akses informasi, otomatisasi tugas rutin, dan integrasi sistem. Disisi lain teori determinisme teknologi berasumsi bahwa teknologi merupakan landasan untuk mempercepat manfaat layanan dari *e-Governance*. Teknologi ini mendorong pengembangan sistem untuk menyampaikan tujuan untuk pelayanan dan mendorong birokrat menjadi ujung tombak dalam mengendalikan *e-Governance*. Selanjutnya pada *e-Governance menurut* perspektif *socio technical theory* menempatkan TIK sebagai alat untuk meningkatkan partisipasi dan keseimbangan dalam masyarakat melalui

jaringan pemangku kepentingan dan untuk menyeimbangkan kesenjangan ekonomi dan sosial. Selanjutnya teori penguatan atau *reinforcement theory* menekankan pada upaya mencapai transparansi untuk mendukung pemerintahan yang demokratis. Menurut Ratmanto (2005), *Reinforcement theory* atau Teori Penguatan bahwa teori ini berlaku untuk implementasi TIK pada sektor publik.

Bhatnagar (2004) mendefinisikan e-Governance sebagai, " *the use of ICT by the government, civil society and political institutions to engage citizens through dialogue and feedback to promote their greater participation in the process of governance of these institutions*". Berdasarkan definisi tersebut- Governance memungkinkan dialog dan umpan balik serta memfasilitasi partisipasi yang luas dalam proses tata Kelola pada institusi pemerintah, politik dan masyarakat sipil. Lebih jauh lagi bahwa e-Government dianggap sebagai bagian dari e-Governance, dengan focus utamanya adalah peningkatan efisiensi dan mengurangi korupsi administrasi. Fang (2002) menekankan posisi *e-Governance* merupakan wujud keberhasilan implementasi e-Government. Adapun negara-negara yang berhasil menerapkan proyek e-Government di seluruh dunia memiliki ciri ciri komprehensif, terintegrasi, ubiquitous, transparansi, dapat diakses, aman, bersifat privasi, adanya rekayas, interoperabilitas dan dikembangkan untuk system e-governance.

Apa yang disampaikan Fang (2002) diatas menggambarkan bahwa e-Governance bersifat lebih luas atau merupakan pengembangan dari *e-Government*. Agangiba dan Agangiba (2013: 223) mendefinisikan *e-Governnce* sebagai penggunaan TIK untuk meningkatkan pelayanan dan informasi, akuntabel, efektif dan transparan, serta untuk memfasilitasi partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Konsep *e-Governance* merupakan perluasan dari penerapan e-Government yang mengedepankan tata kelola yang berorientasi pada Masyarakat sehingga lebih dekat dengan pemerintah dalam proses pengambilan keputusan. Saxena (2006) sebagaimana dikutip oleh Sochorcová (2008) menyampaikan konsentrasi *e-Government* pada pelayanan atau pada operasional fungsi pemerintahan. *e-Governance* bukan terbatas padadan pemberdayaan Masyarakat (Carlitz dan Gunn,2002). apabila e-Governance dilaksanakan maka pemerintah harus mengetahui keinginan dan harapan warga negara mengenai pelayanan yang dilaksanakan. Sikap pemerintah baik di negara maju ataupun berkembang terkadang kurang menanggapi hal yang menjadi kebutuhan warga. Sementara hal tersebut

bermanfaat untuk pengembangan dan penerapan e-Governance. Hal tersebut menyebabkan kurangnya partisipasi masyarakat (Mundy dan Musa, 2010).

Horzel dan Zheng (2015,dalam Reddick dan Anthopoulos,2015) menjelaskan perbedaan antara e-Government dan e-Governance adalah pada partisipasi warga dimana dalam e-Governance mengutamakan keterlibatan aktif warga dalam proses pengambilan keputusan pemerintah. Agar masyarakat lebih terlibat dalam e- Governance, menurut Milakovich (2012 : 65), perubahan teknologi harus dipasangkan dengan strategi *Citizen Relationship Management* (CRM) agar fokus pelayanan kepada warga. *Citizen Relationship Management* menuntut pemerintah harus memberikan informasi dan layanan sesuai dengan kebutuhan warga, memperkuat hubungan kerjasama antara pemerintah dan warga, mengembangkan strategi dan berorientasi berdasarkan kebutuhan warga. Menurut Coe,A., Paquet, G., & Roy, J. (2001) e-governance tidak hanya membawa serta konvergensi teknologi tetapi juga konvergensi kepentingan ekonomi, sosial, dan politik yang mungkin dikelola dan digunakan dengan lebih baik dalam pengaturan yang mendukung TI (tampaknya titik komunitas yang cerdas).

Sheridan dan Riley (2010) berpendapat bahwa *eGovernment* dan *e-governance* merupakan dua istilah yang berbeda. e-Government berhubungan dengan hubungan dan jaringan pada penggunaan dan penerapan TIK. sementara e-Governance mendefinisikan dan menilai dampak teknologi terhadap kinerja administrasi pemerintah serta hubungan antara pegawai dengan Masyarakat. Atau dengan kata lain *e-Governance* merupakan langkah-langkah yang harus dilakukan oleh pemerintah untuk mengembangkan dan mengelola untuk memastikan keberhasilan implementasi *e-government*

Kafle G (2018) menyebutkan bahwa *e-Government* dan *e- Governance* walaupun tampak sama namun sebenarnya berbedasatu sama lain. Menurutnya, e-Government:

“It refers to the implementation of information and communication technology like the internet. Through the use of technology, it improves the government activities and process. e-Government is embedded in combinations of political conditions as well as cultural, technological and organizational changes designed to support and drive a profound transformation in government units”.

Kafle G (2018) membagi *e-Government* kedalam empat bagian: pertama, *e-Administration* atau meningkatkan penggunaan TIK dan *government process management*. Kedua *e-Government services* yaitu memberikan layanan pemerintah

Karakteristik	e-Gov	Penulis	e-Governance	Penulis
Tujuan	Efisiensi dan Efektifitas	Holmes (2001) Fang (2002) Indrajit (2005) Charter dan Belanger (2012) Kraemer dan King (2003) Huges (2003) (Zouridis dan Thaens,2003:	Pengembangan masyarakat sipil/pemberdayaan warga/kualitas hidup	Kim (20015), Panzardi (2002) Fang (2002) (Carlitz dan Gunn,2002)
Pendekatan	Top-down dan Konektivitas	Holmes (2001) Riley (2003) Ndou (2004) (Fang, 2002).	Koordinasi,Interaksi dan umpan balik/partisipatif (<i>governance process</i>)	UNDPEPA (2002) Khalil (2014) Harris (2000) Canadian Institute on Governance (2003)
Orientasi	Output	Khalil (2014)	Outcome	Khalil (2014)
Implikasi Proses	Sebagai tahap menuju e-G	Khalil (2014) Fang (2002) Agangiba & Agangiba (2013), Kraukamp (2005)	Sebagai perluasan dari e-Gov/puncak keberhasilan e-Gov	Basri (2009) Khalil (2014) Fang (2002) Agangiba & Agangiba (2013) Kraukamp (2005)

2.3.4. Pembangunan berkelanjutan dalam wacana e-government dan disiplin ilmu utama

Tinjauan literatur kami menunjukkan bahwa sebanyak seruan untuk memikirkan kembali tentang e-government muncul, masih belum ada kerangka kerja spesifik dan holistik dan definisi umum yang berdasarkan kontribusi e-government dalam keberlanjutan sosial dapat dipetakan. Dalam pengertian ini, satu poin yang dapat membuka mengapa banyak kritik menargetkan perspektif berorientasi teknis e-government adalah melihat cara dan bidang wacana teoretis di mana e-government dibahas, Mora et al.; (2017). Ranah wacana e-government telah terjadi dibidang studi lain, terutama ilmu komputer, lebih dari ilmu sosial. Colding dan Barthel (2017) menunjukkan bagaimana dan dari perspektif mana e-government telah didefinisikan dan didiskusikan selama ini. Mereka menunjukkan bahwa publikasi terbesar ketiga jatuh pada subjek berbasis sosial. Namun, ulasan kami yang merupakan salah satu wacana sosial tentang e-government mengungkapkan bahwa bahkan debat berbasis sosial ini lebih berkembang dalam disiplin teknik dan bisnis dari pada disiplin-sosial.

Berdasarkan tinjauan literatur ini, tiga pendekatan utama dapat dilihat dalam literatur, Pertama, artikel yang menantang atau mengkritisi e-government dari sudut pandang sosial. Kelompok ini memiliki perspektif kritis umum atau argumen analitis

berdasarkan satu isu sosial seperti privasi, kesetaraan, kebijakan neoliberal, dll, diakhiri dengan beberapa rekomendasi. Kedua, kelompok yang mengevaluasi atau menganalisis kasus atau satu proyek e-government, untuk mengeksplorasi hubungan e-government dengan pembangunan berkelanjutan atau menilai kinerjanya dalam kaitannya dengan satu kriteria keberlanjutan. Dan, kelompok ketiga, yang jumlahnya cukup sedikit, mencoba mengembangkan model berdasarkan tantangan di e-government yang semuanya merupakan solusi teknis dari disiplin ilmu teknik. Mereka mencoba mengembangkan model yang ditempatkan dengan satu aspek seperti co-design dalam proyek e-government (Mayangsari & Novani, 2015).

Ditemukan bahwa jika ada wacana tentang kontribusi e-government untuk aspek sosial, mereka terutama kritik yang menghasilkan beberapa rekomendasi umum. Misalnya, Monfaredzadeh dan Krueger(2015) berdebat dengan tujuan menyelidiki faktor sosial di e-government,tetapi tetap saja, mereka membatasi kontribusinya pada beberapa argumen dan kritik. Juga, Trivellato (2016) mencoba menilai inisiatif e-government Milan berdasarkan keberlanjutan sosial. Namun, dia menggunakan dan memodifikasi kerangka dari Colantonio dan Dixon (2009) yang didasarkan pada kriteria untuk mengukur regenerasi perkotaan di Eropa. Kajian ini merupakan penilaian berdasarkan teori diluar kerangka e-government dan juga berdasarkan kriteria kuantitatif yang digunakan untuk penilaian kualitatif.

Ahvenniemi et al.(2017) menyatakan bahwa“ ada fokus yang jauh lebih kuat pada teknologi modern dan “kecerdasan” dalam kerangka kota cerdas dibandingkan dengan kerangka keberlanjutan perkotaan.”Selain itu, diperdebatkan bahwa e-government didominasi oleh politik data-driven, inovasi, teknologi, dan urbanisme kewirausahaanekonomi, daripada konteks sosial-budaya dan lingkungan yang kompleks dari pengaturan perkotaan Haarstad (2016) Mackeetal,(2018). Penjelasan Valono (2016) dapat menjelaskan tren dominan ini oleh sektor swasta atau perspektif teknis yang disebutkan di antara kritik. Dia menguraikan bahwa konsep e-government tidak memiliki landasan teoretis dan ditentukan terutama oleh perusahaan seperti IBM dan Cisco. Dia menjelaskan bahwa proses (valid) untuk membuat konsep e-government tidak dapat dilacak kembali sebagai konsep teoritis.

Dalam studi lain oleh Moraet al.(2017) diindikasikan bahwa“ pengetahuan yang diperlukan untuk memahami proses membangun e-government yang efektif di dunia nyata belum diproduksi dan juga belum ada alat untuk mendukung para

aktor yang terlibat dalam kegiatan ini Mora et al. (2017) Dia menyimpulkan bahwa ada kurangnya pertukaran intelektual di antara mereka yang melakukan penelitian dan isolasi satu sama lain, keterputusan yang juga terlihat antara kehidupan masyarakat dan pengetahuan tentang e-government. Poin ini disebutkan dengan cara lain oleh Pierce et al. (2017) yang percaya e-government adalah organisme sosial yang pluralistik dan tidak koheren dengan batas-batas yang kabur dan logika yang saling bertentangan dan tantangan yang sangat kompleks.

Dari ketiga teori, pembangunan berkelanjutan memiliki umur yang paling tua dan hingga sekarang beradaptasi dengan teori-teori lain. Pembangunan Berkelanjutan atau yang disebut dengan Sustainable Development berawal dari penunjukan Gro Harlem Brundtland (Perdana Menteri Swedia) tahun 1983 untuk membentuk komisi independen yang mengatasi masalah global seperti kelaparan, kemiskinan, dan pencemaran lingkungan. Terbentuklah Komisi Dunia untuk Lingkungan dan Pembangunan.

Semua daerah di Indonesia saat ini telah menerapkan konsep e-government. Adapun pelaksanaan e-government sendiri tentunya harus berkelanjutan, mengingat kemajuan teknologi informasi yang semakin cepat dan menuntut semua elemen untuk bergerak cepat pula

Menurut Heroeputri & Lounela (2002) pembangunan Berkelanjutan merupakan pembangunan untuk memenuhi kebutuhan saat ini dan generasi mendatang tanpa mengganggu kemampuan dari generasi mendatang untuk memenuhi kebutuhan mereka. Atau dalam arti yaitu: (1) Konsep kebutuhan (needs) merupakan pemenuhan kebutuhan dasar (2) Pemenuhan kebutuhan teknologi dan organisasi sosial sehingga diketahui kebutuhan saat ini dan masa yang akan mendatang.

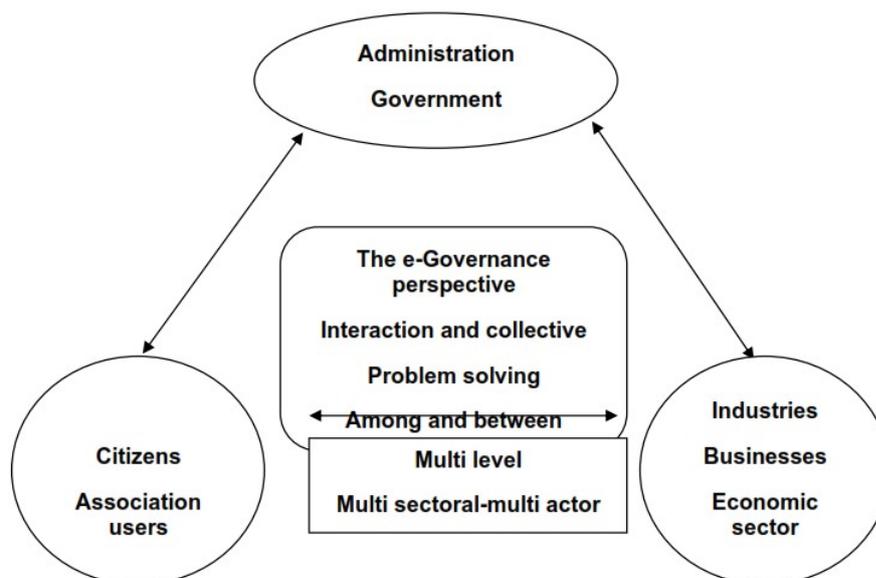
Emil Salim (1980 dalam Anonim, 1992) berpendapat bahwa konsep dalam pembangunan berkelanjutan harus mempertimbangkan aspek lingkungan. Sudharta (2005) menyampaikan bahwa pembangunan berkelanjutan merupakan penyalarsana antara kepentingan pembangunan dengan pengelolaan lingkungan. Menurut Budihardjo dan Sujarto (1999) Pembangunan berkelanjutan suatu pembangunan yang tidak mengabaikan atau mengancam generasi yang akan mendatang sehingga mampu memenuhi dan mempertahankan kebutuhan masyarakat, keserasian lingkungan.

Dalam penelitian ini juga membahas terkait transformasi. Transformasi (*transformation*) berkaitan erat dengan reformasi (*reformation*) atau perubahan.

Ackoff (2004) menyampaikan bahwa terdapat perbedaan antara transformasi dan reformasi. *“Reformations and transformations are not the same thing. Reformations are concerned with changing the means systems employ to pursue their objectives. Transformations involve changes in the objectives they pursue”*. Ackoff berpandangan bahwa transformasi dan reformasi dengan konsep *doing the right thing* sedangkan transformasi merupakan *doing thing right*. Reformasi diperlukan apabila terdapat penyimpangan dalam pelaksanaan program sedangkan transformasi diperlukan untuk memastikan bahwa sistem yang dilaksanakan sudah benar dan relevan atau kontekstual.

Adapun Transformasi *e-Government* menuju *e-Governance* dijelaskan oleh Henry (2004) didasarkan atas tiga *trend* di negara Amerika Serikat, khususnya yaitu *globalization*, *devolution* dan *redefinition*. Kenyataan ini memiliki arti penting bagi perkembangan administrasi publik, sehingga dikatakan saat ini administrasi publik *“moving away from government”* dan *“toward governance”* Henry (2004) dalam Hermawan, Sumartono, Zauhar dan Muluk (2011).

Menurut Misuraca (2007) *e-Governance* merupakan *“a dynamic process, i.e., mainly as an enhancement of interactions between actors (citizens/consumers, administration, private sector, civil society)*. hal tersebut dapat dikatakan bahwa *e-Governance* memiliki beberapa komponen dan kapasitas multi-dimensi seperti pelaksanaan teknologi bagi pelayanan elektronik yang disampaikan, dimensi organisasi dan kelembagaan serta penerapan TIK harus didefinisikan dalam kerangka penyesuaian kebijakan antar pemangku kepentingan. Hal ini merupakan slide dari *e-Government* ke *e-Governance* sebagaimana ditunjukkan dalam gambar dibawah :



Gambar 2.1. e-Governance is the Governance “WITH and OF” ICTs (Misuraca 2007:34)

Kata WITH mengandung arti *"bureautic"*, berbasis web, aplikasi yang tepat dan mendukung TIK. Sedangkan Governance OF ICTs berhubungan dengan inovasi dan regulasi tentang TIK yang melibatkan masyarakat (Misuraca,2007). Proses *e-Governance* memerlukan *ICTs governance* tata kelola TIK sangat penting karena memastikan bahwa sumber daya teknologi informasi dimanfaatkan secara efektif, efisien, dan aman untuk mencapai tujuan organisasi. Dan ini melibatkan pengelolaan data, infrastruktur, keamanan dan inovasi teknologi untuk mendukung kinerja organisasi secara keseluruhan. Singh (2013) membedakan secara terbatas dan governance dalam arti luas. Governance dalam arti terbatas lebih menekankan pada struktur formal dan proses administrasi dalam mengelola suatu entitas. Sedangkan Tata kelola (governance) secara luas melibatkan pemangku kepentingan dari berbagai tingkat dan latar belakang dalam pengambilan keputusan.

Menurut Anderson dan Anderson (2010) inti dari transformasi dalam e-Governance adalah penggunaan TIK untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, transparansi dan partisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan layanan publik. Beberapa point inti dari transformasi e government antara lain :

1. Peningkatan aksesibilitas. Memungkinkan warga negara untuk mengakses informasi dan layanan pemerintah dengan lebih mudah dan cepat melalui platform online, seperti situs web pemerintah dan aplikasi seluler.

2. Peningkatan efisiensi . menggunakan teknologi untuk mempercepat proses administrasi dan mengurangi birokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.
3. Transparansi. Membuka akses terhadap informasi pemerintahan dan proses pengambilan Keputusan kepada publik, sehingga meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan terhadap pemerintah
4. Partisipasi publik. Mendorong partisipasi aktif warga dalam proses pengambilan Keputusan melalui platform online
5. Peningkatan kualitas layanan. Menghadirkan layanan publik yang lebih efektif, responsive dan personal melalui pemanfaatan teknologi untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan Masyarakat.

Hal tersebut berarti transformasi e-Government bergerak dari manajemen operasi (internal) ke arah hubungan interaktif antara pemerintah (penyedia layanan e-Gov) dengan warga sehingga diperlukan perubahan struktural (kelembagaan) dan kultural (budaya kerja berfokus pada kebutuhan warga), mengedepankan aspirasi demokrasi dan kolaborasi antar lembaga

Menurut Sepriano, Asep Hikmat, Murna Munizu, Afni Nooraini, Sundari, Salamatul Afiah, Anny Riwayati, Cynthia Febri Sri Indari (2023) keberhasilan dalam mengimplementasikan e government tidak lepas dari betapa pentingnya peran seorang pemimpin. Transformasi digital di sektor pemerintahan dapat terwujud jika ada keinginan yang besar dari pimpinan organisasi untuk melaksanakannya. Ada beberapa komponen penting yang harus diperhatikan untuk mewujudkan keberhasilan e government dalam suatu organisasi yaitu kepemimpinan yang kuat, visi dan misi organisasi, komitmen organisasi, sasaran, tujuan dan strategi yang jelas dan motivasi dari seluruh elemen organisasi.

Berdasarkan penelitian Elsen Huberta Aponno, Nurdin Brasit, Muh Idrus Taba dan Muhammad Yunus Amar (2017) bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Pengaruh indikator kepemimpinan transformasional terhadap budaya organisasi dapat digambarkan sebagai berikut: pemimpin yang bekerja melampaui target demi kebaikan kelompok, optimis akan masa depan, menghadapi masalah lama dengan cara baru, merangsang kreativitas, dan mempertimbangkan perasaan pegawai sebelum bertindak akan meningkatkan kinerja pegawai.

Selain itu menurut penelitian St. Aisyah, Nurdin , Moh. Sobaryah bahwa daya kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap

motivasi dan kinerja karyawan, dan komunikasi yang dilakukan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Adapun gaya kepemimpinan transformasional adalah keseluruhan kegiatan pemimpin dalam mendorong bawahannya untuk melakukan sesuatu atas kemauan sendiri, termasuk meningkatkan kepercayaan diri, menerapkan visi, kreativitas, meningkatkan potensi diri, memotivasi bawahan, mendorong bawahan.

Penekanan pada citizen centric approach sangat menonjol dalam inisiatif e-Governance (Khalil,2014; Kim, 2005; Okot Uma,2002; Horzel dan Zheng (2015). Menurut Beth Simone Noveck (2009) pendekatan "citizen-centric" menekankan pentingnya memanfaatkan kecerdasan kolektif dari warga negara untuk menghasilkan ide dan solusi yang lebih baik dalam penyelenggaraan pemerintahan. sementara Stephen Goldsmith (2014) berpendapat pemerintah harus berfokus pada memberikan layanan yang responsif, efisien, dan bermakna bagi warga negara. John M. Kamensky (1996) "citizen-centric" mencakup penggunaan teknologi informasi untuk memungkinkan warga negara berinteraksi dengan pemerintah secara lebih langsung, serta mendengarkan umpan balik mereka untuk meningkatkan kualitas layanan. Dan David Osborn (1996) berpendapat pemerintah harus memprioritaskan kebutuhan dan kepentingan warga negara dalam setiap kebijakan dan keputusan yang diambil.

Penyediaan layanan publik pada pemerintah daerah memerlukan pelibatan warga, dan kemajuan TIK dapat menjadi sarana untuk mendorong *e- participation* (Komito,2005). Menurut Waseda University (2014), *e-Participation* menunjuk kepada, "...*ICT supported participation in government and governance processes. Processes may be concerned administration, service delivery, decision-making and policy making.*

Menurut infoDEV (2002) langkah langkah pelibatan warga dalam keberhasilan transformasi e-Government antara lain dapat ditempuh melalui :

- (1) Melibatkan pemangku kepentingan dalam merancang sistem.
- (2) Desain aplikasi sistem menunjukkan rancangan yang berorientasi pada kebutuhan warga negara.
- (3) Program layanan hendaknya bersinergi dengan upaya reformasi hukum seperti menyediakan informasi atau pemberitahuan publik serta memberi peluang aspirasi kepada warga dalam proses pembuatan regulasi
- (4) Menggunakan pendekatan nilai budaya lokal

- (5) Mensosialisasikan pemahaman bahwa penciptaan desain sistem dengan melibatkan warga adalah sebagai upaya dalam membangun model yang sukses

Berdasarkan paparan tersebut potensi transformatif berkontribusi besar terhadap modernisasi administrasi publik yaitu menjadi lebih “dekat” dengan warga serta membangun kolaborasi dengan pemangku kepentingan melalui pemanfaatan TIK. Kinerja *e-Government* cenderung fokus pada pengiriman dan penyediaan pelayanan publik secara online, sehingga kurang umpan balik dari warga dan keterlibatan partisipasi warga menandakan hadirnya *e-Governance*.

Dari gambaran di atas *e-Government* bisa ditingkatkan dan diperluas menjadi *e-Governance* (Basri,2009 ; Fang,2002; Roy,2003). pengembangan *e-Government* ini diperlukan karena selama ini cenderung mengabaikan pengembangan masyarakat dan demokrasi (Kim ,2005), terlalu berfokus pada struktur dan teknologi (Awan,2005), menerapkan visi "top-down" dalam inisiatif (Riley 2003:3-4), sehingga melanggengkan proses otoriter dan kontrol (Holmes,2001), sehingga untuk mengembalikan fungsi pemerintahan, khususnya dalam penyediaan pelayanan publik *berbasis e-participation* (Okot Uma,2002; De Mello,dkk.,2011; Bhatnagar,2004;Harris,2000; Zeka ,2014; ASPA dan UNDPEPA,2002), *e-Government* harus mampu menciptakan ruang pelayanan publik (*e-service*) dengan berorientasi pada kebutuhan warga (Mundy dan Musa, 2010; Al Khoiri,2011; Milakovich,2012; Khalil,2014; InfoDEV,2002). Transformasi *e-Government* ke arah tata kelola layanan yang berorientasi pada warga sehingga lebih dekat dengan pemerintah dalam proses pengambilan keputusan (Angangiba dan Angangiba,2013; Horzel dan Zheng,2015) atau dalam memberikan pemberdayaan untuk warga (Carlitz dan Gunn,2002),meningkatkan kebijakan publik dengan keterlibatan partisipasi warga yang lebih luas, serta untuk menyediakan layanan yang komprehensif dan tepat waktu ,sehingga hasil kebijakan menjadi lebih baik, kualitas layanan lebih tinggi, serta memajukan agenda reformasi publik disebut sebagai *e-Governance* (Dawes,2008). Transformasi *e-Government* menuju *e-Governance*,secara singkat merupakan transformasi dari fokus departemen kearah *e-Government* yang berfokus pada warga dengan pergeseran orientasi dari penyediaan informasi dan layanan, menuju orientasi pemberdayaan warga,dan mengakomodasi partisipasi elektronik warga melalui pemanfaatan kemajuan TIK. (Holzer dan Zheng,dalam Reddick dan Anthopoulos,2015).

Proses pelayanan publik dalam inisiatif *e-Governance* berlangsung dalam media yang bersifat *multi-channel* (Saxena,2006). Hal tersebut penting untuk membantu warga yang memiliki akses online terbatas atau sama sekali tidak mendapatkan akses. Referensi partisipasi publik elektronik hanya mungkin terjadi dalam *e-society* (Fang,2002; Heeks,2001). *E- society* memungkinkan pemerintah dapat membangun kemitraan dan kolaborasi serta pembangunan komunitas (Heeks ,2001). Dalam *e-society* ini pemerintah dapat bekerjasama untuk mengembangkan masyarakat (*developing communities*) khususnya membangun kapasitas sosial dan ekonomi masyarakat (Khalil,2014). Dari sudut pandang ini upaya pemberdayaan warga dengan menggunakan TIK sangat diperlukan.

Menurut Jimenez , Mossberger ,Yonghong Wu (2012) pelibatan warga dalam proses pembuatan kebijakan untuk menuju pemerintahan yang transparan dan akuntable. Menurut Tolbert, Mossberger (2006) dan Barat (2004) Joaquin dan Thomas J. Greitens (2012) bahwa kehadiran pemerintah secara daring (*online*) dapat mengubah bentuk layanan dan meningkatkan kepercayaan warga terhadap pemerintah. Hal tersebut bermanfaat untuk meningkatkan kinerja dan memperbaiki proses layanan publik.

Proses transformasi e-Government juga bisa dilihat dari fase pengembangan e- Gov. Layne dan Lee (2001) membagi menjadi 4 (empat) tahap model pengembangan e- Government terdiri dari:

- i. Tahap katalogisasi, ditandai dengan upaya awal pemerintah dalam membangun web sebagai bentuk kehadiran pemerintah secara on-line
- ii. Tahap transaksi, inisiatif *e-government* berfokus pada upaya menghubungkan sistem pemerintahan internal secara on-line dan memungkinkan warga untuk bertransaksi dengan pemerintah secara elektronik
- iii. integrasi vertikal, kebanyakan sistem e-Government pada tahap transaksi bersifat lokal dan terfragmentasi Dalam perkembangan selanjutnya setelah layanan transaksi on-line menjadi lebih matang maka harapan masyarakat terhadap fungsi layanan e-Government akan semakin meningkat
- iv. integrasi horizontal terjadi integrasi horizontal sebagai integrasi lintas layanan pada fungsi pemerintahan yang berbeda.

Transformasi e-government berkelanjutan merujuk pada proses penerapan dan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam sektor pemerintahan yang tidak hanya fokus pada peningkatan efisiensi dan transparansi,

tetapi juga pada keberlanjutan jangka panjang. Konsep ini melibatkan beberapa aspek penting:

1. **Peningkatan Layanan Publik:** Transformasi ini bertujuan untuk membuat layanan pemerintah lebih mudah diakses oleh masyarakat, melalui platform digital seperti portal online, aplikasi mobile, dan sistem berbasis web. Ini membantu meningkatkan kualitas layanan dan mengurangi birokrasi.
2. **Keberlanjutan Lingkungan:** Dalam konteks keberlanjutan, e-government berkelanjutan juga mencakup penggunaan teknologi yang ramah lingkungan, seperti sistem cloud yang efisien energi, pengurangan penggunaan kertas, dan pengelolaan data yang efisien untuk mengurangi jejak karbon.
3. **Keterlibatan dan Inklusi Masyarakat:** Melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan perencanaan teknologi, serta memastikan bahwa semua lapisan masyarakat, termasuk yang kurang terlayani, dapat mengakses layanan pemerintah secara digital.
4. **Keamanan dan Privasi Data:** Mengutamakan keamanan dan privasi data pengguna dengan menerapkan standar yang ketat dalam perlindungan data pribadi dan keamanan siber untuk menghindari kebocoran informasi dan serangan siber.
5. **Inovasi dan Adaptasi:** Mendorong inovasi dalam penggunaan teknologi dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi terbaru untuk memastikan bahwa sistem e-government tetap relevan dan efektif.
6. **Kapasitas dan Pendidikan:** Membangun kapasitas teknis dan pelatihan bagi pegawai pemerintah dan masyarakat agar mereka dapat memanfaatkan teknologi secara efektif dan efisien.

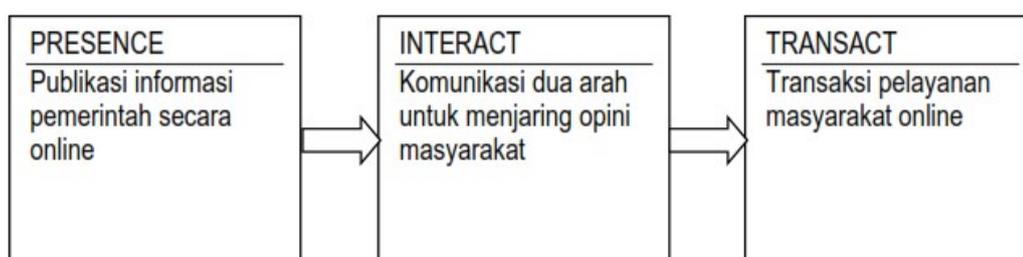
Transformasi e-government berkelanjutan bertujuan untuk menciptakan sistem pemerintahan yang tidak hanya modern dan efisien, tetapi juga bertanggung jawab secara sosial dan lingkungan, memastikan manfaat yang berkelanjutan untuk generasi mendatang.

2.3.5. Model e-Government

Model e-Government yang diterapkan oleh suatu negara sangat tergantung kebutuhan. Namun menurut World Bank (2002) merupakan model yang sederhana. Pada umumnya model ini digunakan untuk mengukur derajat interaksi dari situs web yang dimiliki oleh pemerintah. Terdapat tiga tahapan

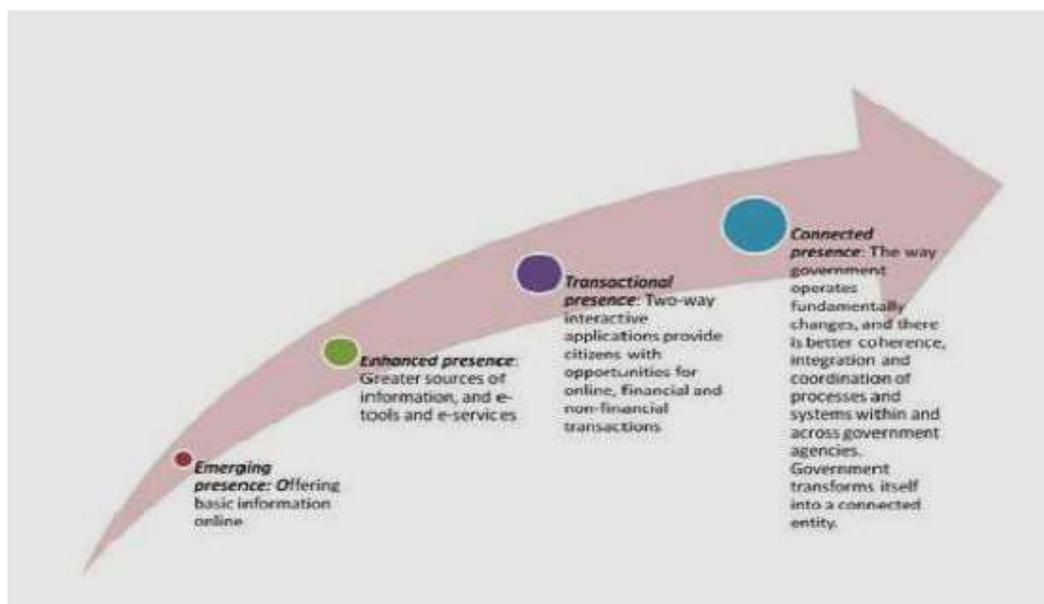
Presence, Interaction dan Transaction (Yustianto, 2006) yaitu selalu dijumpai 3 tahapan umum yakni Presence, Interaction dan Transaction (Yustianto, 2006). Ketiga fase tersebut yaitu: (1) Presence atau kehadiran, yaitu munculnya situs web pemerintah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam situs web pemerintah; (2) Interaction atau Interaksi, yaitu tersedianya fasilitas interaksi antara masyarakat dan pemerintah dalam web dengan menampilkan informasi yang lebih bervariasi seperti fasilitas download dan komunikasi email dalam situs web pemerintah; (3) Transact atau transaksi. yaitu web pemerintah yang selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah.

Ketiga fase tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



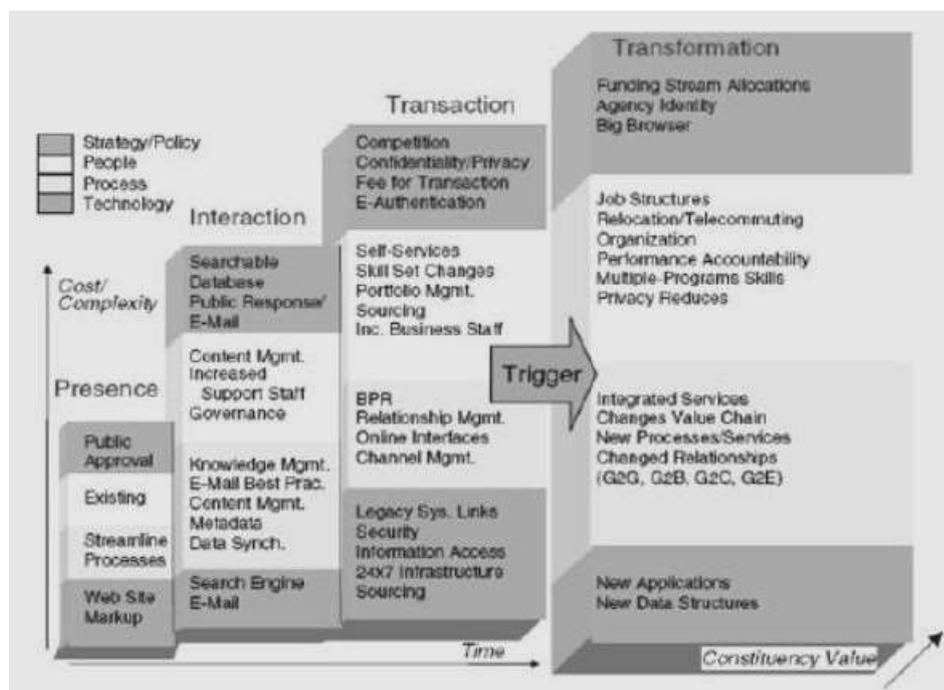
Gambar 2.2. Tiga Fase Pengembangan e-Gov

Model kedua dari e-government adalah model dari United Nations Online Network in Public Administration (UNPAN, 2010). Model ini memiliki 4 tahapan yaitu (1) Emerging Presence yaitu tahap awal dengan adanya penyediaan informasi yang sifatnya standar secara online. (2) enhanced presence yaitu adanya bermacam-macam informasi di dalam website dengan adanya layanan elektronik. (3) transactional presence yaitu adanya interaksi dari pemerintah dan Masyarakat secara luas dan kemungkinan untuk melaksanakan transaksi bisnis ataupun bukan transaksi bisnis dan ke (4) connected presence yaitu adanya perubahan system Kerja secara fundamental di pemerintahan dengan adanya integarasi dan koordinasi pada proses dan system yang ada di pemerintahan dengan pihak pihak luar. Pemerintah juga mengalami transformasi menjadi suatu entitas yang saling terhubung.



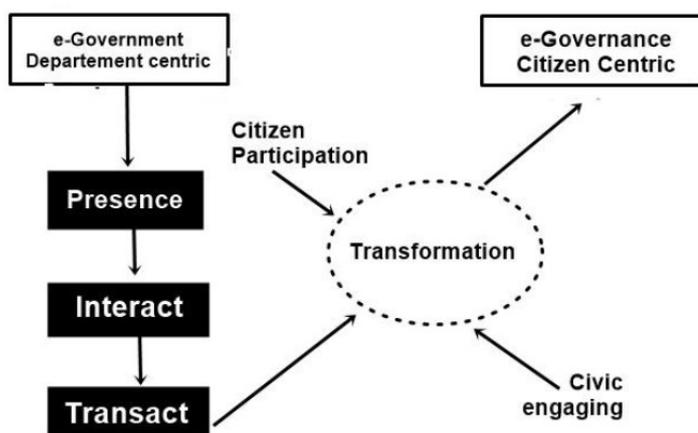
Gambar 2.3. Tahap Pengembangan e-Government UNPAN (2010)

Model ketiga dari e-government adalah Gartner Group (2003). Gartner Group menambahkan satu tahap dari yang telah digagas world bank yaitu tahap transformation yang dicirikan dengan terdapatnya pelayanan satu pintu, adanya akses atau kemungkinan untuk melakukan kontak, kolaborasi dengan pihak -pihak lain. Sehingga keempat tahapan e government model Gartner Group adalah : (1) presence, (2) interaction, (3) transaction dan (4) Transformation



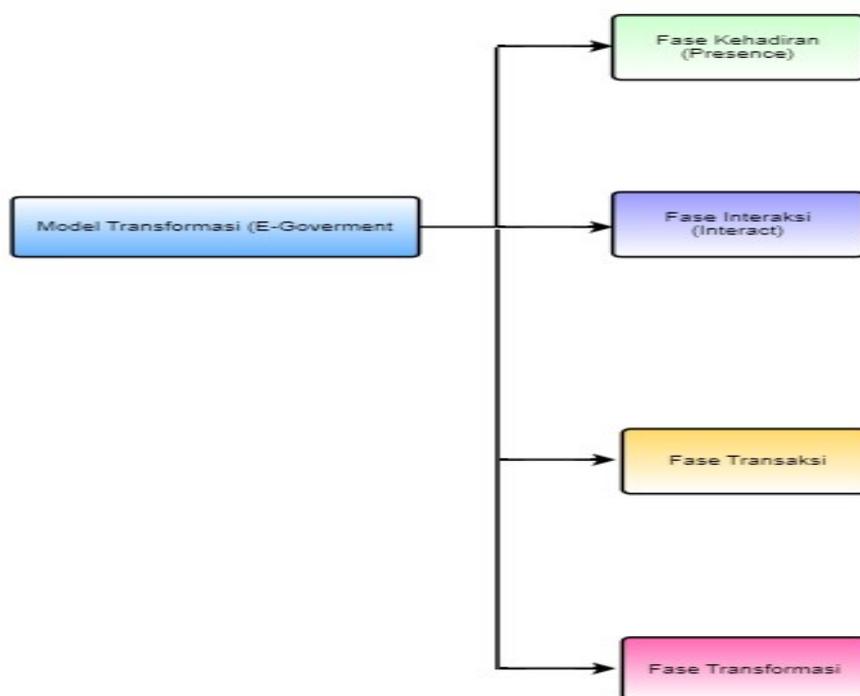
Gambar 2.4. Tahap Pengembangan e-Government Gartner Group (2003)

Model ke empat dari I Made Yudiantara (2019) tentang model e government yaitu e Government Departemen Centric yang terdiri dari :Presence, Interaction, Transaction dan e-Government Citizen Centric untuk Tranformation.



Gambar 2.5. Tahap Pengembangan e-Government menurut I Made Yudiantara (2019)

Dari apa yang telah diuraikan diatas, dapat disusun bentuk ke berpikir penelitian ini, sebagai berikut:



Gambar 2.6. Kerangka Konseptual

2.3. Gambaran Umum Kota Tangerang

Kota Tangerang merupakan sebuah Kota di provinsi Banten yang terletak disebelah barat laut Jakarta. terletak di wilayah barat laut Provinsi Banten dan berada di sisi utara Pulau Jawa. Secara astronomis, kota ini terletak 106°33'–106°44' BT dan 6°05'–6°15' LS. Kota Tangerang mempunyai luas sebesar ±153,9 km². Kota ini berbatasan dengan Kabupaten Tangerang di sebelah Barat dan Utara, dengan Kota Tangerang Selatan di sisi Selatan, dan dengan DKI Jakarta di sebelah Timur. Sungai Cisadane yang melintasi Kota Tangerang. Kota Tangerang dilintasi oleh salah satu sungai terbesar di barat Pulau Jawa yaitu Sungai Cisadane. Sungai ini merupakan bagian dari identitas Kota Tangerang yang tak dapat dipisahkan. Hulu sungai ini terletak di lereng Gunung Salak dan Gunung Pangrango, Bogor.

Tabel 2.3. Batas Wilayah Kota Tangerang

Utara	Kabupaten Tangerang
Timur	Kota Administrasi Jakarta Barat dan Kota Administrasi Jakarta Selatan
Selatan	Kota Tangerang Selatan dan Kabupaten Tangerang
Barat	Kabupaten Tangerang

Kota Tangerang memiliki 13 kecamatan dengan 104 kelurahan. Secara topografi, Kota Tangerang sebagian besar berada pada ketinggian 10-30 mdpl, alias secara keseluruhan wilayahnya berada di dataran rendah. Bagian utara kota ini (meliputi sebagian besar Kecamatan Benda) memiliki ketinggian rata-rata 10 mdpl, sedangkan bagian selatan Kota Tangerang mempunyai ketinggian 30 mdpl. Selanjutnya, Kota Tangerang mempunyai tingkat kemiringan tanah 0-3% dan sebagian kecil (yaitu di bagian selatan kota) kemiringan tanahnya antara 3%–8% berada di Parung Serab, Paninggilan dan Cipadu Jaya.

Penduduk Kota Tangerang termasuk kota yang beragam suku bangsa. Berdasarkan data Sensus Penduduk Indonesia 2000, sebagian besar penduduk Kota Tangerang adalah orang Jawa, Lampung, Betawi dan suku aslinya Sunda. Jumlah yang signifikan juga berasal dari suku Lampung, dan Minangkabau. Keberagaman suku bangsa di Kota Tangerang memengaruhi perbedaan budaya dan adat istiadat masyarakat Kota Tangerang. Berikut adalah besaran penduduk Kota Tangerang Tahun 2023 berdasarkan data BPS (Tangerang Dalam Angka Tahun 2024) sebanyak 1.912.679.

Tangerang adalah pusat manufaktur dan industri di Pulau Jawa dan memiliki lebih dari 1000 pabrik. Banyak perusahaan-perusahaan Internasional yang memiliki pabrik di kota ini. Tangerang memiliki cuaca yang cenderung panas dan lembap, dengan sedikit hutan atau bagian geografis lainnya. Kawasan-kawasan tertentu terdiri atas rawa-rawa, termasuk kawasan di sekitar Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

Dalam beberapa tahun terakhir, perluasan urban Jakarta meliputi Tangerang, dan akibatnya banyak penduduknya yang berkomuter ke Jakarta untuk kerja, atau sebaliknya. Banyak kota-kota satelit kelas menengah dan kelas atas sedang dan telah dikembangkan di Tangerang, lengkap dengan pusat perbelanjaan, sekolah swasta dan mini market. Pemerintah bekerja dalam mengembangkan sistem jalan tol untuk mengakomodasikan arus lalu lintas yang semakin banyak ke dan dari Tangerang. Tangerang dahulu adalah bagian dari Provinsi Jawa Barat yang sejak tahun 2000 memisahkan diri dan menjadi bagian dari Provinsi Banten.

Pemerintah Kota Tangerang telah menetapkan visi dan misi pembangunan jangka menengah daerah tahun 2019-2023 yang merupakan penjabaran dari Visi Walikota Tangerang, yaitu sebagai berikut :

“Terwujudnya Kota Tangerang yang Sejahtera Berakhlaqul Karimah dan Berdaya Saing”

Penjabaran dari Visi Kota Tangerang adalah sebagai berikut :

- a. Kota Tangerang Sejahtera Kota Tangerang yang sejahtera tentu menjadi harapan dan cita-cita dari semua masyarakat. Kehidupan yang baik itu akan menumbuhkan nilai, derajat dan martabat hidup seseorang. Jika masyarakatnya sejahtera tatanan kehidupan manusia pun akan semakin baik dan berkualitas. Dan jika rakyat sejahtera maka masyarakat tidak lagi menjadi objek tapi subjek yang menerima kehidupan yang makmur dan berkeadilan sesuai amanat Undang-Undang Dasar 1945;
- b. Kota Tangerang Berakhlaqul Karimah Akhlaqul Karimah adalah simbol dari masyarakat Kota Tangerang. Aspek ini bersumber dari sikap dan perilaku akhlak mulia yang dicerminkan melalui kualitas hubungan antara manusia dengan tuhan dan hubungan antar manusia itu sendiri. Akhlak mulia menjadi landasan moral dan etika dalam bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Pemahaman dan pengalaman agama secara benar diharapkan dapat mendukung terwujudnya masyarakat yang religius, demokratis, mandiri, berkualitas sehat jasmani rohani, serta tercukupi kebutuhan material spiritual,

sehingga mampu mewujudkan madaniyyah dan hidup menuju negeri yang baldatun toyibatun warobun ghafur.

- c. Kota Tangerang Berdaya Saing Kota berdaya saing adalah kemampuan kota yang unggul dalam berkompetisi untuk mendapatkan sumber daya yang terbatas. Dalam membangun kota, dibutuhkan banyak sumber daya diantaranya sumber daya alam, energi, manusia, sosial, keuangan, dan teknologi. Sedangkan ketersediaan sumber daya merupakan suatu yang langka dan harus diperjuangkan. Oleh karena itu, suatu kota diharapkan mampu berkompetisi dan bersaing dalam memenuhi sumber daya yang dibutuhkan. Mulai dari mengenali kemampuan kekurangan dan kelebihan untuk mengoptimalkan segala potensi yang ada. Rancangan Perubahan Renstra Dinas Kominfo Tahun 2019-2023 memiliki kemampuan untuk mengantisipasi tantangan dan peluang yang dapat dijadikan modal dasar pembangunan untuk merebutkan ketersediaan sumber daya yang langka tersebut dengan efektif dan efisien. 2. Misi Secara umum, Misi dapat diartikan sebagai suatu rumusan umum mengenai upaya-upaya yang dilaksanakan untuk mewujudkan visi.

Berdasarkan pada rumusan Visi Kota Tangerang 2019-2023 tersebut, maka misi yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut:

- a. Bersama membangun kualitas sumber daya manusia melalui peningkatan mutu pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial dengan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang profesional dan berintegritas;
- b. Bersama meningkatkan pembangunan sarana dan prasarana kota yang berkelanjutan, dan berwawasan lingkungan;
- c. Bersama meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang mandiri dan berkeadilan. Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah di bidang informasi dan komunikasi berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan.



Gambar 2.7. Gedung Kantor Walikota Tangerang

2.4. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang

2.4.1. Sejarah Diskominfo Kota Tangerang

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah . Dalam regulasi tersebut Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang termasuk dalam klasifikasi Dinas tipe A. Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Komunikasi dan Informatika, Kota Tangerang menyelenggarakan fungsi dan wewenang yaitu pengelolaan informasi dan komunikasi publik Pemerintah daerah , pengelolaan e-Government di lingkup Pemerintah Kota Tangerang, penyelenggaraan statistik sektoral di lingkup Pemerintah Kota Tangerang, dan pelaksanaan tugas yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya



Gambar 2.8. Gedung Kantor Diskominfo Kota Tangerang

2.4.2. Visi, dan Misi Diskominfo Kota Tangerang

VISI adalah salah satu dari Perencanaan Strategis yang dirumuskan sebagai gambaran tentang keadaan masa depan yang diinginkan. Berdasarkan tugas pokok tersebut, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang mendukung pencapaian Misi ke-1 yaitu Bersama membangun kualitas sumber daya manusia melalui peningkatan mutu pendidikan, kesehatan dan kesejahteraan sosial dengan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang profesional dan berintegritas. Keterkaitan antara misi Kota Tangerang dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dapat dilihat pada tabel berikut :

Visi	Terwujudnya Kota Tangerang yang Sejahtera, berakhlakul Karimah dan Berdaya Saing		
Misi 1	Bersama mengembangkan kualitas sumber daya manusia melalui peningkatan mutu Pendidikan, Kesehatan, dan kesejahteraan sosial dengan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang profesional dan berintegritas		
tujuan	Sasaran	strategi	kebijakan
Meningkatkan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK)	Meningkatkan kualitas pelayanan publik dan tata Kelola pemerintahan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK)	1. Menyediakan layanan publik berbasis teknologi informasi	1. Mengembangkan dan meningkatkan infrastruktur
		2. Menyediakan saluran komunikasi dan informasi yang memadai bagi masyarakat dan pihak berkepentingan berkaitan dengan implementasi kebijakan dan Pembangunan skala kota	2. meningkatkan keamanan system persandian daerah dalam penyelenggaraan pemerintah daerah
			'3. Penerbitan regulasi TIK dalam rangka mendukung kebijakan public
			'4. Mengembangkan dan integrasi aplikasi sistem informasi pelayanan publik dan pemerintah
			'5. Meningkatkan desiminasi dan kemitraan komunikasi publik untuk mendukung smart city
'2. Meningkatnya kualitas dan kuantitas data dan statistic untuk mendukung kebijakan publik	Peningkatan pengelolaan informasi dan statistik	'1. Mengembangkan dan meningkatkan sistem dan pelayanan dalam pengelolaan dan publikasi data statistic daerah	
		'2. Meningkatkan Kerjasama dengan BPS dalam rangka meningkatkan kualitas data statistik	

Pelayanan prima berbasis TIK memiliki beberapa manfaat yang dirasakan langsung yaitu Masyarakat dapat mengakses layanan kapanpun dan dimanapun, hal tersebut dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk memproses permintaan dan pengajuan layanan dan juga mengurangi biaya administrasi terkait pengelolaan proses manual. Implementasi TIK memungkinkan pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan dengan menyediakan informasi yang lebih lengkap dan akurat kepada Masyarakat. Pelayanan berbasis TIK memungkinkan pemerintah untuk lebih transparan dalam penyediaan layanan publik dengan mempublikasikan informasi secara terbuka hal tersebut dapat meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah dan memungkinkan mereka untuk mengawasi dan mengevaluasi kinerja pemerintah dengan lebih baik.

Namun untuk mencapai hal tersebut tidak mudah dan membutuhkan sarana dan prasarana Teknologi Informasi yang memadai serta dukungan dan kerjasama yang baik antara pemerintah dengan masyarakat. Adapun pelayanan prima dalam pelayanan public merupakan konsep yang bertujuan untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi dan memuaskan Masyarakat. Beberapa hal yang dapat dilakukan antara lain :

- i. Kesiapan melayani dengan ramah, sopan dan profesional
- ii. Memastikan layanan dapat diakses dengan mudah
- iii. Respon dengan cepat terhadap keluhan Masyarakat
- iv. Informasi yang jelas dan lengkap
- v. Mengutamakan kepentingan masyarakat dalam penyediaan layanan publik

Saat ini masyarakat dapat disebut sebagai Masyarakat informasi yang menggambarkan Dimana informasi menjadikomponen kunci dalam berbagai aspek kehidupan. Dalam masyarakat informasi, akses terhadap informasi, penggunaan teknologi informasi, dan kemampuan untuk memproses dan menggunakan informasi secara efektif menjadi sangat penting. Masyarakat informasi dapat terlihat dari ketergantunganterhadap Teknologi dan informasi pada kehidupan sehari hari, terbukanya akses terhadap informasi yang telah mebgubah cara orang berkomunikasi satu sama lain sehingga menuntut keterbukaan dan transparansi. Karena hal itu Masyarakat informasi juga dituntut untuk memiliki kemampuan dalam menyaring, mengevaluasi dan memilah informasi yang benar dan relevan dari yang tidak.

Dalam Masyarakat informasi kemampuan untuk mengelola informasi dengan efektif menjadi keterampilan yang sangat berharga. Sehingga informasi tidak hanya dilihat sebagai alat untuk mendapatkan pengetahuan tetapi juga untuk menghasilkan nilai baik dalam bentuk Keputusan bisnis, inovasi atau peningkatan kualitas hidup.

2.5. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika.

Sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 22 Tahun 2019 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Komunikasi dan Informatika,. Dinas Kominfo mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika, persandian dan statistik berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan sesuai dengan visi, misi dan program walikota sebagaimana dijabarkan dalam rencana pembangunan jangka menengah. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Dinas kominfo mempunyai fungsi antara lain:

- a. Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan di bidang komunikasi dan informatika;
- b. Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan di bidang persandian;
- c. Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan urusan di bidang statistik;
- d. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah di bidang komunikasi dan informatika;
- e. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah di bidang persandian;
- f. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah di bidang statistik;
- g. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang komunikasi dan informatika;
- h. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang persandian;
- i. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang statistik;
- j. Pelaksanaan ketatausahaan Dinas;
- k. Pengelolaan UPT; dan
- l. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan walikota sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Dalam pelaksanaan tugas DISKOMINFO terdiri dari 4 (empat) bidang yaitu 1) Sekretariat , 2) Bidang Sarana dan Prasarana TIK dan Persandian ,3). Bidang

Pengembangan E Government dan 4). Bidang Statistik dan Pemberdayaan TIK, 5). Bidang Desiminasi Informasi dan Komunikasi Publik. Selanjutnya sesuai Peraturan Walikota Nomor 32 Tahun 2018 dibentuk Unit Pelaksana Teknis Pengelola Ruang Kendali pada Dinas Komunikasi dan Informatika yang memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan pelayanan informasi eksekutif;
- b. Penyelenggaraan pelayanan tanggap darurat Daerah; dan
- c. Pengelolaan administrasi operasional UPT.

2.6. Deskripsi Setting Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada DINKOMINFO Kota Tangerang yang berkedudukan dan menempati kantor dengan alamat Jl. Satria Sudirman No,1 Gedung Pusat Pemerintahan lantai 4. Dalam melaksanakan Tugas Pokok dan Fungsinya, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang didukung oleh 79 (tujuh puluh sembilan) pegawai, sebagaimana ditunjukkan pada **Tabel 4.2** Jumlah Pegawai Diskominfo 2024.

Tabel 2. 4. Jumlah Pegawai Diskominfo Tahun 2024

NO	BIDANG	JUMLAH	JENIS KELAMIN		TINGKAT PENDIDIKAN					
			L	P	SD	SLTP	SLTA	D3	S1	S2
1	Sekretariat	25	17	8	-	-	1	3	17	4
2	Bidang Statistik dan Pemberdaya TIK	15	6	9	-	-	-	1	12	2
3	Bidang Sarana dan Prasarana TIK dan Persandian	14	13	1	-	-	2	3	8	1
4	Bidang Pengembangan E-Government	5	3	2	-	-	-	-	4	1
5	Bidang Desiminasi Informasi dan Komunikasi Publik	25	18	7	-	-	1	1	23	-
6	UPT Pengelola Ruang Kendali	19	13	6	-	-	-	2	16	1
TOTAL		103	70	33	-	-	4	10	80	9

Disamping pegawai yang berstatus Pegawai, sebagaimana terlihat dalam tabel diatas, pada Diskominfo Kota Tangerang juga terdapat pegawai berstatus tenaga ahli dan tenaga pendukung sebagaimana terlihat dalam tabel berikut:

Tabel 2. 5. Jumlah Tenaga Ahli dan Tenaga Pendukung Diskominfo tahun 2024

NO	BIDANG	JUMLAH	JENIS KELAMIN		TINGKAT PENDIDIKAN					
			L	P	SD	SLTP	SLTA	D3	S1	S2
1	Bidang Statistik dan Pemberdaya TIK	7	7	-	-	-	-	-	7	-
2	Bidang Sarana dan Prasarana TIK dan Persandian	19	18	1	-	-	3	2	14	-
3	Bidang Pengembangan <i>E-Government</i>	29	24	5	-	-	1	-	24	4
4	Bidang Desiminasi Informasi dan Komunikasi Publik	16	11	5	-	-	-	6	10	-
5	UPT Pengelola Ruang Kendali	2	1	1	-	-	-	-	2	-
TOTAL		73	61	12	-	-	4	8	57	4

Tabel 2. 6. Rekapitulasi Jumlah Pegawai Diskominfo Tahun 2024

NO	BIDANG	JUMLAH	JENIS KELAMIN		TINGKAT PENDIDIKAN					
			L	P	SD	SLTP	SLTA	D3	S1	S2
1	Sekretariat	32	24	8	0	0	1	3	24	4
2	Bidang Statistik dan Pemberdaya TIK	34	24	10	0	0	3	3	26	2
3	Bidang Sarana dan Prasarana TIK dan Persandian	43	37	6	0	0	3	3	32	5
4	Bidang Pengembangan <i>E-Government</i>	21	14	7	0	0	0	6	14	1
5	Bidang Desiminasi Informasi dan Komunikasi Publik	27	19	8	0	0	1	1	25	0
6	UPT Pengelola Ruang Kendali	92	74	18	0	0	4	10	73	5
TOTAL		249	192	57	0	0	12	26	194	17

Keberadaan UPT Pengelola Ruang kendali Tangerang Live Room (TLR) adalah menyelenggarakan pelayanan informasi eksekutif dan pelayanan tangga darurat daerah sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 32 Tahun 2018 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanan Teknis Pengelola Ruang Kendali Pada Dinas Komunikasi dan Informatika. Pada saat ini terdapat SOP untuk penanganan pengaduan 7 x 24 jam. Hal tersebut karena tergantung dari permasalahan pengaduan yang dilayani. Untuk beberapa permasalahan memungkinkan ditangani kurang dari 7 x 24 jam..

Pengelola Ruang kendali TLR ini melayani penyampaian aspirasi warga kota Tangerang, seperti keluhan, pengaduan, masukan, saran dan kritik dan UPT. PRK

bertugas menerima, menghimpun, meyampaikan kepada perangkat daerah serta menindaklanjuti aspirasi yang masuk melalui beberapa media yaitu :

- a. LAKSA pada Aplikasi Tangerang LIVE
- b. Layanan Gawat Darurat : 112
- c. Whatsapp : 0811-1500-293
- c. Instagram : @lapor_laksa
- d. Facebook : Pemerintah Kota Tangerang
- e. Twitter : @Kota_Tangerang
- f. Email : layanan@tangerangkota.go.id



Gambar 2. 9. Kantor Ruang kendali Tangerang Live Room (TLR) Diskominfo Pemkot Tangerang

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) saat ini sudah menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari. Istilah dunia dalam genggaman benar-benar sudah diraskan di seluruh lapisan Masyarakat. Masyarakat yang dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi tentu akan selangkah lebih maju dari yang belum melek teknologi. Hal ini juga menyebabkan kesenjangan di Masyarakat.

Pemerintah Kota Tangerang telah mengimplementasikan *e-government* dengan baik. Namun secara substansif masih banyak hal yang perlu ditingkatkan.

Diberlakukannya Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) memiliki dampak yang signifikan bagi pemerintah daerah. Adapun dampak yang dirasakan antara lain peningkatan transparansi, peningkatan akuntabilitas, perubahan budaya organisasi, pebingkatan

pelayanan publik, peningkatan partisipasi Masyarakat dan tuntutan peningkatan tata Kelola informasi.

Teknologi Informasi dan Komunikasi dapat memebrikan bukti yang kuat bahwa e-governemnt dapat menjadi lebih efektif, efisien, transparan dan responsive terhadap kebutuhan Masyarakat. Kota Tangerang memiliki Peraturan Walikota Kota Tangerang Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Tujuan penyusunan Peraturan Walikota tersbut adalah untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan dan mempermudah Masyarakat memeperoleh pelayanan publik yang dibutuhkan. Ruang lingkup Peraturan Walikota tersebut salah satunya mengatur tentang penyediaan dan pengembangan aplikasi. Sampai dengan Tahun 2024 Pemerintah Kota Tangerang memiliki 223 aplikasi yang bisa diakses melalui web (202 Aplikasi) dan melalui Aplikasi Mobile (21 aplikasi). Harapannya aplikasi yang dikembangkan ini tidakhanya untuk pelayanan kepada msasyarakat saja melainkan juga untuk mempermudah pegawai dalam melakukan pekerjaan.

Tangerang Live (TangLIVE) merupakan aplikasi Layanan yang disiapkan oleh Pemerintah Daerah untuk pelayanan kebutuhan Masyarakat yang berbasis android dan ios. Didalamnya layanan kependudukan, layanan informasi, layanan Kesehatan, layanan ekonomi, layanan Islami, layanan Pendidikan, layanan kesra, layanan darurat, layanan statistic dan geospasial. Berdasarkan data Dinas Komunikasi dan Informatika bahwa jumlah pengunduh aplikasi TangLIVE pada tahun 2022 sebanyak 63.614 dan Tahun 2023 sebanyak 45.436. Jika dibandingkan dengan jumlah penduduk maka hanya sekitar 2,38%.