

ABSTRACT

This thesis writing aims to describe and analyze the implementation of e-government policies at the Pontianak City Communication and Information Office in improving information technology-based services for the people of Pontianak City. This research is interesting to explore considering that Pontianak City is one of the pilot cities for the development of Smart City, which is part of the administration of electronic government or e-government because it is part of the commitment of the Mayor of Pontianak to create services to the community using information technology.

The analytical tool in this study uses the policy implementation approach of Edward III by emphasizing three aspects, namely communication, resources, the attitude of implementers, and bureaucratic structure. In addition, this study also uses qualitative research methods, with the research subjects being employees/officials at the Pontianak City Communication and Information Office and the Pontianak City community who are users of public services.

The results of this study indicate that the implementation of e-Government policies at the Pontianak City Communication and Information Office has been running well. The researchers found some of the problems were the unequal distribution of human resources or employees at the Pontianak City Communication and Information Technology Office who understand information technology. Including the lack of socialization carried out by the Pontianak City Diskominfo related to the existence of applications and service websites owned by the Pontianak City Diskominfo. This is evidenced by the minimal number of application downloads (Jepin, Waroeng Kite, etc.) on the Google Play Store platform.

Keywords: Implementation, Policy, e-Government, Diskominfo

ABSTRAK

Penulisan Skripsi ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi kebijakan e-government pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dalam meningkatkan pelayanan berbasis teknologi informasi bagi masyarakat Kota Pontianak. Penelitian ini menjadi menarik untuk didalami mengingat Kota Pontianak merupakan salah satu kota percontohan pengembangan Smart City yang menjadi bagian dari penyelenggaraan pemerintahan secara elektronik atau e-government. Karena merupakan bagian dari komitmen Wali Kota Pontianak untuk menciptakan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan teknologi informasi.

Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan pendekatan implementasi kebijakan dari Edward III dengan menekankan pada tiga aspek, yakni komunikasi, sumberdaya, sikap pelaksana dan struktur birokrasi. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan metode penelitian kualitatif dengan subjek penelitian Pegawai/pejabat di Kantor Diskominfo Kota Pontianak dan masyarakat Kota Pontianak yang menjadi pengguna pelayanan publik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan e-Government pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak sudah berjalan dengan baik. Beberapa permasalahan yang peneliti temukan yakni masih tidak meratanya sumber daya manusia atau pegawai pada Diskominfo Kota Pontianak yang memahami teknologi informasi. Termasuk kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Pontianak terkait dengan keberadaan aplikasi dan website pelayanan yang dimiliki oleh Diskominfo Kota Pontianak. Hal tersebut dibuktikan dengan minimnya jumlah unduhan aplikasi (Jepin, Waroeng Kite, dll) pada platform Google Play Store.

Kata kunci: Implementasi, Kebijakan, e-Government, Diskominfo

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul “Implementasi Kebijakan e-Government Pada Dinas Komunikasi dan Informatika”. Judul ini dipilih karena ketertarikan peneliti untuk melihat bagaimana komitmen Pemerintah Kota Pontianak, terutama Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak dalam menyediakan pelayanan berbasis pemanfaatan teknologi informasi melalui kebijakan e-Government. Penyelenggaraan kebijakan sistem *e-government* di Kota Pontianak tidak lepas dari sejumlah masalah dan kendala yang dialami oleh pemerintah maupun juga masyarakat. Seperti halnya penerapan kebijakan *e-government* pada Diskominfo Kota Pontianak yang masih menuai kendala maupun masalah dalam penerapannya. Adapun masalah tersebut seperti belum terpenuhinya asas *good governance* dan *clean government* yang terdiri dari transparan, akuntabel, partisipatif, dan demokratis dalam sistem *e-government* Diskominfo Kota Pontianak, serta masalah terkait kemampuan SDM aparatur dalam memanfaatkan dan mengoptimalkan sistem teknologi informatika yang diakui sangat mengganggu laju penyelenggaraan kebijakan *e-government* yang terdapat pada Diskominfo Kota Pontianak.

Penerapan kebijakan *e-government* merupakan salah satu langkah strategis dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Oleh karena itu, dalam kebijakan *e-government* sendiri harus membuka peluang bagi masyarakat untuk turut serta dalam proses perencanaan dan proses pengambilan keputusan (transparan dan partisipatif), bertanggungjawab (akuntabel), efektif dan

efisien. Penerapan *e-government* yang mengalami sejumlah kendala, terutama pada kesiapan sumber daya manusia yang masih belum memahami tata cara penggunaan aplikasi tersebut dan juga kesiapan sistem dalam mendukung aplikasi tersebut menjadi dasar penelitian ini penting untuk dilakukan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan *e-government* di Diskominfo Kota Pontianak menghadapi sejumlah kendala dan tantangan. Salah satu tantangannya antara lain adalah masalah sumber daya perangkat keras yang kurang maksimal. Penerapan *e-government* harus didukung oleh pegawai yang memahami sisi teknologi. Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting bagi keberhasilan perumusan kebijakan. Hal lain yang perlu diperhatikan adalah fokus pada karyawan atau perangkat yang mau belajar dan memiliki kemampuan untuk merespon perubahan. Selain itu, ditemukan juga bahwa keterlibatan masyarakat dalam implementasi *e-government* masih sangat minim, termasuk pada aspek sosialisasi yang diberikan oleh Diskominfo Kota Pontianak. Hal tersebut dapat dilihat dari rendahnya unduhan sejumlah aplikasi yang dimiliki oleh Pemkot Kota Pontianak yang menjadi tanggung jawab dari Diskominfo Kota Pontianak pada laman Google Play Store.