

IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN BERBASIS DIGITALISASI UNTUK MEWUJUDKAN SMART CITY PADA PEMERINTAH KOTA SEMARANG

Iqbal Aidar Idus¹ Nuraini Diniyanti Morib²

Universitas Andi Djemma¹
Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta²
iqbal_aidar@unanda.ac.id

ABSTRAK

Artikel ditulis untuk memberikan deskripsi terhadap implementasi dari *e-government* yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kota Semarang. Kota Semarang yang merupakan ibukota dari Provinsi Jawa Tengah merupakan salah satu kota yang memiliki julukan *smart city* karena pemerintahnya telah menerapkan momen digitalisasi yang terjadi saat ini dengan baik, sehingga tidak hanya pemerintah saja yang dapat berkembang dengan zaman, namun juga masyarakat daerahnya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi pustaka, yang digunakan untuk mencari berbagai informasi dari pustaka-pustaka yang sudah ada, seperti informasi terkait kegiatan *e-governance* Pemerintah Daerah Kota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *e-government* Pemerintah Daerah Kota Semarang sehingga disebut sebagai *smart city* karena *website* pemerintah yang menyebarkan informasi terkini serta adanya kolom aspirasi masyarakat yang dapat segera memberikan informasi kepada pemerintah sehingga pelayanan publik dapat segera dilaksanakan. Indikator *good governance* terdiri dari 9 (sembilan) indikator, yakni Partisipasi (*Participation*), Penegakan hukum (*Rule Of Law*), Transparansi (*Transparency*), Responsif (*Responsiveness*), Konsensus (*Consensus Orientation*), Kesetaraan dan keadilan (*Equity*), Efektivitas dan efisien, Akuntabilitas, dan Visi Strategi (*Strategic Vision*). Pemerintah yang menerapkan indikator tersebut akan menghasilkan pemerintahan dengan wujud *good governance*. Kota Semarang berarti sudah menerapkan indikator-indikator *good governance* dalam kegiatan pemerintahan untuk mewujudkan pemerintahan dengan *good governance*, seperti transparansi, responsif, serta efektivitas dan efisiensi.

Kata Kunci: *aspirasi publik, e-government, good governance, pemerintah, Semarang*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi memunculkan berbagai macam teknologi baru, salah satunya adalah teknologi digital. Teknologi digital ini ada karena muncul dan berkembang dengan pesatnya internet. Perkembangan teknologi digital ini termasuk di dalamnya perkembangan media komunikasi dan pelayanan publik secara digital baik dengan menggunakan *website* maupun media sosial yang saat ini sedang digencarkan pemerintah Indonesia untuk mengembangkan komunikasi publik dan pelayan publik dari pemerintah kepada masyarakat (Nurrahman et al., 2021). Gencarnya pemerintah Indonesia untuk mengembangkan komunikasi publik serta pelayanan publik untuk masyarakat dengan keadaan teknologi pada saat ini juga didorong dengan diterbitkannya Inpres No. 3 Tahun 2003 yang mana pada instruksi tersebut Presiden mengharuskan instansi pemerintah baik pada tingkat pusat maupun daerah memiliki *website* sebagai sistem yang akan menaungi kegiatan komunikasi publik dan pelayanan publik secara digital yang juga sering disebut sebagai *e-government* (Rumimpunu et al., 2021).

E-government atau *electronic government* adalah pemanfaatan ilmu teknologi dan informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi (melakukan komunikasi) dan memberikan pelayan publik yang mana kegiatan ini biasanya menggunakan *website* ataupun fasilitas teknologi lain seperti media sosial. *E-government* digunakan oleh pemerintah karena masyarakat pada saat ini ingin melakukan berbagai hal dengan akses yang lebih cepat. Selain itu, penggunaan layanan digital ini dilakukan untuk memberikan informasi serta pelayanan publik kepada masyarakat secara merata dan menyeluruh (Lenak et al., 2021).

Dewasa ini, terlebih setelah adanya pandemi COVID-19, *e-govermeent* semakin marak diimplementasikan sebagai bentuk upaya pemerintah demi mengembangkan dan melaksanakan kegiatan pemerintahan. Tidak hanya pemerintah pusat, pemerintah daerah di Indonesia secara perlahan sudah mengimplementasikan *e-government* untuk memberikan informasi dan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat daerahnya. Salah satu daerah yang sudah mengimplementasikan *e-government* adalah Pemerintah Daerah Kota Semarang. Tidak hanya mengimplementasikan, Pemerintah Daerah Kota Semarang bahkan sudah menjadi kota cerdas (*smart city*), karena tidak hanya implementasi *e-government* namun juga Pemerintah Daerah Kota Semarang sudah mampu menyediakan layanan keterbukaan sebagai wadah dari aspirasi masyarakat (Pradana et al., 2020).

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, pada tulisan ini akan disampaikan bagaimana implementasi *e-government* yang telah dilakukan oleh pemerintah daerah, sebagai bentuk

pelaksanaan serta pengembangan pemberian informasi serta pemberian pelayanan kepada publik di era maraknya pemanfaatan teknologi digital. Pada tulisan ini akan berfokus pada Pemerintah Daerah Kota Semarang yang sudah menjadi *smart city* yang mampu memberikan pelayanan keterbukaan untuk wadah aspirasi masyarakat. Dengan adanya tulisan ini, diharapkan menjadi sumber informasi terkait implementasi *e-government* di lingkungan pemerintah daerah di Indonesia.

METODOLOGI

Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif sebagai metode penelitian untuk meneliti topik yang terkait dengan judul yang diambil oleh peneliti. Adapun pengertian dari metode kualitatif yakni suatu metode penelitian yang ada dan biasanya digunakan untuk melakukan penelitian pada objek yang mana posisi peneliti memiliki peran sebagai instrumen kunci, selain itu teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan secara bersamaan, dan terakhir analisis data memiliki sifat yang induktif. Hasil dari suatu penelitian dengan metode kualitatif lebih ditekankan kepada makna dibandingkan dengan generalisasi (Prasanti, 2018).

Teknik pengumpulan data dilakukan dalam artikel ini adalah studi pustaka. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan studi pustaka dilakukan dengan mencari data melalui berbagai sumber informasi yang ditemukan dari penelitian-penelitian terdahulu, berita, maupun buku yang telah diterbitkan sebelumnya. Dengan kata lain, penulis mengumpulkan data berasal dari dokumen yang sudah ada (Supriyadi, 2016). Penulis dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa studi pustaka dilakukan dengan membaca, kemudian dilakukan analisis untuk mendapatkan hasil yang diinginkan.

Pada penelitian ini, data yang digunakan adalah data sekunder. Data sekunder merupakan data yang didapatkan dari berbagai informasi yang telah ada seperti yang berasal dari buku maupun jurnal (Herviani & Febriansyah, 2016). Data sekunder yang digunakan oleh peneliti diantaranya adalah informasi mengenai implementasi *e-government* oleh Pemerintah Daerah Kota Semarang. Setelah didapatkannya data yang berasal dari hasil pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis, dilakukan analisis hasil penulis. Adapun analisis yang dilakukan nantinya akan dijabarkan oleh peneliti cara deskriptif sesuai hasil analisis yang ada (Wijayanti, 2009).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kata 'Pelayanan' dapat diartikan sebagai sebuah tindakan yang diberikan ataupun ditawarkan oleh satu pihak, yang biasanya merupakan sebuah institusi yang bergerak dibidang sosial, kepada pihak lain yang memiliki urusan dengan institusi

tersebut. Tindakan yang diberikan tersebut tidak memiliki wujud dan tidak memiliki kepemilikan, namun dapat membantu pihak yang dibantu untuk mendapatkan yang diinginkan ataupun dibutuhkan. Pelayanan berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia atau KBBI, pelayanan berasal dari kata *layan* yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan oleh seseorang. Adapun pelayanan masih dalam definisi yang dijelaskan oleh KBBI memiliki pengertian yakni usaha melayani kebutuhan orang lain (Riani 2021). Kotler (2008) dalam Anggraini & Alhempri (2021) juga mendefinisikan pelayanan merupakan suatu tindakan yang ditawarkan oleh pihak baik perorangan maupun kelompok dalam bentuk perusahaan atau organisasi kepada pihak penerima yang tidak ada bentuk juga wujudnya, serta tidak dapat menjadi kepemilikan. Berdasarkan definisi pelayanan yang telah disampaikan, terdapat karakteristik pelayanan yang terdiri dari:

- a. Pelayanan memiliki sifat yang tidak dapat diraba, sehingga pelayanan memiliki sifat yang berlawanan dengan barang fisik atau barang jadi;
- b. Pelayanan merupakan tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang memiliki tindakan sosial;
- c. Pada kegiatan pelayanan, kegiatan produksi dan konsumsi tidak dapat dipisahkan secara nyata karena terjadi pada waktu yang bersamaan.

Karakteristik dari pelayanan yang disebutkan merupakan dasar dari pemberian pelayanan untuk menghasikan pelayanan yang terbaik. Apabila karakteristik di atas tidak terlihat pada pelayanan yang diberikan, kemungkinan pelayanan kurang sesuai dengan yang diinginkan dan menghasilkan kepuasan yang lebih rendah dari seharusnya.

Pelayanan dibagi ke dalam beberapa jenis, salah satunya adalah pelayanan publik. Pada Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan dari peraturan perundang-undangan. Asas dari pelayanan publik terdiri dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Jenis pelayanan publik dibagi kembali menjadi 3 (tiga) kelompok, yakni kelompok Pelayanan Administratif, kelompok Pelayanan Barang, dan kelompok Pelayanan Jasa.

Sebagai pelaksana pemerintahan dan juga penanggung jawab negara demi tercapainya masyarakat yang sejahtera, Pemerintah memiliki sebuah peranan yang termasuk ke dalam kategori penting, yakni peran untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua masyarakat negara.

Hal ini merupakan sebuah tuntutan bagi pemerintah, karena pelayanan publik diberikan untuk mengatasi berbagai kebutuhan dari masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik dibahas dalam Undang-undang dalam Pasal 1 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, sehingga adanya pembahasan tersebut dalam UU menegaskan bahwa pelayanan publik begitu penting bagi masyarakat dan Pemerintah wajib melaksanakannya.

Secara umum, pelayanan public didefinisikan sebagai suatu upaya yang dilakukan organisasi atau pihak pemerintah dengan tujuan pembeian bantuan kepada masyarakatnya untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang sebelumnya telah direncanakan. Pelayanan publik didefinisikan oleh Lijan Poltak Sinambela sebagai kegiatan yang memberikan keuntungan terhadap suatu kesatuan (dalam hal ini Masyarakat) dan menawarkan suatu rasa seperti kepuasan meskipun tidak ada dalam produk fisik. Sadu Wasistono juga mendefinisikan pelayanan public sebagai kegiatan pemberian jasa dari *stakeholder* baik pemerintah ataupun pihak swasta tanpa adanya pembayaran dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan Masyarakat. Pada pelaksanaannya, menurut Fitzsimmons, pelayanan harus sesuai dengan kelima Indikator yang dimiliki, yakni *reability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty* (Asriyanti et al., 2020).

Kualitas dari pelayanan publik adalah yang penting bagi pemberi pelayanan public. Pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik harus memerhatikan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini dikarenakan, kualitas dari pelayanan merupakan sesuatu yang kerap kali dijadikan sebagai isu dari pelayanan public. Adanya isu tersebut dikarenakan pelayanan public yang diharapkan oleh Masyarakat begitu tinggi namun pada kenyataannya kualitas yang diberikan berada pada tingkat yang stagnan. Tidak hanya stagnan, pelayanan public yang didapatkan oleh Masyarakat kerap kali masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan (Rukayat). Peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada publik menjadi salah satu fokus kerja bagi Pemerintah terkait dengan reformasi birokrasi. Adanya globalisasi dan meningkatnya teknologi yang ada, Pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik yang utama perlu menyeimbangi dinamika masyarakat yang semakin dinamis.

Berkenaan dengan peningkatan kualitas layanan publik dan juga Pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik kepada masyarakat, ada upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan tingkat kualitas pelayanan publik berdasarkan Maani (2005), diantaranya adalah:

- 1) Revitalisasi, penataan kembali, dan penghapusan pembatasan di bidang pelayanan publik;

- 2) Meningkatkan profesionalisme dari pejabat yang memiliki peran dalam bidang pelayanan publik;
- 3) Korporatisasi dari unit pelayanan publik;
- 4) Pengembangan dan pemanfaatan *E-Government* bagi suatu instansi pelayanan publik;
- 5) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik;
- 6) Pemberian penghargaan dan sanksi pelanggaran kepada unit pelayanan masyarakat.

E-government atau *electronic government* adalah pemanfaatan ilmu teknologi dan informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi (melakukan komunikasi) dan memberikan pelayanan publik yang mana kegiatan ini biasanya menggunakan *website* ataupun fasilitas teknologi lain seperti media sosial. *E-government* digunakan oleh pemerintah karena masyarakat pada saat ini ingin melakukan berbagai hal dengan akses yang lebih cepat. Selain itu, penggunaan layanan digital ini dilakukan untuk memberikan informasi serta pelayanan publik kepada masyarakat secara merata dan menyeluruh (Lenak *et al.*, 2021).

E-government memiliki berbagai keunggulan apabila digunakan, terutama bagi pemerintah. Keunggulan yang dimiliki oleh ketika menggunakan dan juga mengimplementasikan *e-government* salah satunya adalah mendorong terwujudnya *good governance*. Penerapan *e-governance* untuk terwujudnya *good governance* dilalui dari 3 (tiga) tahap, yakni *Automation*, *Informatisation*, dan *Transformation* (Pramono, 2022). *Automation* adalah suatu keadaan dimana adanya perubahan secara perlahan dari pemrosesan informasi dari manual ke digital; *Informatisation* adalah tahap pengolahan informasi seperti pengambilan keputusan dan implementasi keputusan; dan *Transformation* adalah sebuah tahap dimana adanya penciptaan metode pelayanan publik yang lebih efisien.

Ketika 3 (tiga) tahap tersebut terlaksana dengan terstruktur, maka akan terjadi perubahan pada pelayanan publik yang dilaksanakan. Dampak yang akan tercipta tidak hanya berupa kegiatan pemerintahan seperti pemberian informasi dan pelayanan publik yang berbasis teknologi digital, namun juga akan adanya efisiensi dan juga efektivitas sehingga terciptanya suatu keadaan yakni, tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Efisiensi yang dimaksud adalah pemerintah mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat: murah, menjangkau berbagai lapisan masyarakat, dan cepat. Selain itu, Adanya efisiensi, Pemerintah dapat mendapatkan keuntungan yang tidak jauh berbeda seperti: biaya pelayanan publik yang murah dengan hasil output yang sama atau bahkan lebih besar, dan lebih cepat serta tepat. Tidak hanya itu, selain

kualitas meningkat, pelayanan seperti penerimaan aspirasi masyarakat dan juga menjawab aspirasi masyarakat terutama dengan tindakan berdasarkan situasi dan kondisi menjadi lebih mungkin dilakukan. Tindakan yang dilakukan pemerintah juga lebih inovatif serta efisien (Pramono, 2022).

Hal ini dibuktikan dengan apa yang dilakukan oleh pemerintah Kota Semarang. Kota Semarang merupakan salah satu kota di Provinsi Jawa Tengah yang saat ini disebut sebagai *smart city*. Sebutan tersebut tidak serta merta didapatkan oleh Kota Semarang. Ada proses yang dilakukan, dan salah satunya adalah implementasi *e-government*. *E-government* Pemerintah Kota Semarang tidak hanya melakukan penyebaran informasi melalui *website* ataupun media sosial yang dimiliki, namun juga adanya layanan yang dapat menerima aspirasi masyarakat ataupun menerima pertanyaan-pertanyaan dari masyarakat terkait kota tersebut. Hal ini cukup berbeda apabila dibandingkan dengan beberapa kota lain, yang dapat dikatakan sudah melakukan implementasi *e-government*.

Good governance merupakan suatu sistem tata kelola pemerintahan yang baik yang mana dinilai dari beberapa indikator tertentu. Menurut Rahman (2021), untuk mewujudkan suatu pemerintahan yang baik pada suatu pemerintahan, maka pemerintah harus mewujudkan tata kelola pemerintahan tersebut dengan baik dan tegas. Pelaksanaan *good governance* bukan merupakan hal yang mudah. Perlu adanya kepercayaan kepada pemerintah oleh masyarakat dan juga semangat dari masyarakat. Secara umum belum ada tolok ukur dan indikator yang jelas mengenai dilaksanakannya *good governance*, namun berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fauziah (2019), terdapat 9 (sembilan) poin yang menjadi indikator suatu pemerintah mewujudkan *good governance*.

1. Indikator pertama adalah partisipasi (*participation*) yang berarti pemerintah harus melibatkan partisipasi masyarakat dalam melakukan kegiatan yang berhubungan dengan pemerintahan, yang mana dilakukan agar masyarakat dapat merasakan kehadiran dan juga kepedulian pemerintah pada rakyat.
2. Indikator kedua adalah penegakkan hukum (*rule of law*) yang berarti pemerintah harus menjalankan hukum dengan baik, dengan adanya sistem serta aturan hukum yang berlaku.
3. Indikator ketiga adalah transparansi (*transparency*), yang mana pada penerapan *good governance* perlu adanya transparansi informasi dari pemerintah kepada masyarakat atau dengan kata lain masyarakat mudah mengakses informasi terkait pemerintahan seperti melalui laman web resmi pemerintah.
4. Responsif (*responsiveness*) menjadi indikator keempat dari perwujudan *good governance*

karena pada pemerintahan yang terjadi, perlu adanya aktor-aktor yang terlibat sehingga program pemerintahan yang sebelumnya sudah ada atau baru saja ada dapat diwujudkan kepada masyarakat. Indikator responsif tidak hanya berasal dari aktor pemerintah saja, namun diperlukan aktor swasta sehingga masyarakat lebih terjangkau secara merata.

5. Indikator kelima adalah konsensus (*consensus orientation*) yakni pemerintah dalam mewujudkan *good governance* harus menerapkan konsensus dalam memutuskan suatu hal karena keputusan tersebut merupakan hal yang akan diterapkan juga kepada masyarakat. Perlu adanya wakil masyarakat yang dapat menyuarakan keinginan rakyat secara umum.
6. Selanjutnya indikator keenam adalah kesetaraan dan keadilan (*equity*) yang mana berarti pemerintah dalam menjalankan pemerintahannya atau menjalankan suatu program harus berperilaku sama dan adil kepada seluruh masyarakat dan tidak pandang apapun.
7. Indikator ketujuh adalah efektivitas dan efisiensi yang berarti pemerintah dalam mewujudkan *good governance* harus secara efektif dan efisien. Efektif dan efisien berarti pemerintah tidak memberikan pelayanan kepada masyarakat secara bertele-tele, yang mana ini akan membuat masyarakat merasa tidak nyaman.
8. Kemudian indikator selanjutnya dalam mewujudkan *good governance* adalah indikator akuntabilitas, yang berarti pemerintah atau pejabat publik harus melakukan pertanggung jawaban kepada masyarakat atau dengan kata lain pejabat harus bertanggung jawab dengan program dan juga hal-hal yang dilakukan pada saat menjalankan pemerintahan.
9. Indikator terakhir dalam penjelasan Fauziah (2019) adalah indikator visi strategis (*strategic vision*) yakni pemerintah dalam menjalankan pemerintahannya untuk mewujudkan *good governance* harus memiliki pandangan-pandangan yang strategis supaya tujuan yang dimiliki terwujud.

Kesembilan indikator tersebut merupakan indikator yang dikatakan menjadi dasar dalam pemerintah mewujudkan *good governance* kendati belum adanya indikator tetap. Dengan kesembilan indikator ini, diharapkan pemerintah mendapatkan kepercayaan kembali oleh masyarakat, sehingga terwujudnya pemerintahan yang baik. Salah satu cara yang dapat mewujudkan terlaksananya indikator yang dimaksud adalah dengan

mengimplementasikan *e-governance* di lingkup pemerintahan.

Website yang dimiliki oleh pemerintah lain cenderung tidak diperbaharui, dan juga informasi yang disampaikan hanya kegiatan-kegiatan daerah saja. Berbeda dengan *website* milik Pemerintah Kota Semarang yang aktif memberikan informasi kepada masyarakat, salah satunya adalah rekrutmen salah satu perusahaan milik BUMD Kota Semarang, yang mana terlihat pada **Gambar 1**.



Gambar 1. Informasi Terkait Rekrutmen pada BUMD Kota Semarang

Tidak hanya itu, salah satu mewujudkan *e-government* yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang adalah dengan membuka *e-participation* yang merupakan wadah aspirasi juga wadah masyarakat untuk bertanya serta berkeluh kesah kepada Pemerintah secara umum. Dengan mudahnya diakses oleh masyarakat luas, Pemerintah Kota Semarang berani secara terbuka untuk memperlihatkan bagaimana kondisi keadaan kotanya. Dengan ini, beberapa aspek dari mewujudkan *good governance* melalui *e-government* sudah terlaksana oleh Pemerintah Kota Semarang, yakni transparansi.

E-Participation oleh pemerintah Kota Semarang adalah layanan Sapa Mbak Kita. Layanan tersebut merupakan layanan yang dapat diakses dan juga terlihat dari website utama milik Pemerintah Kota Semarang. Begitu mudahnya layanan ini, menjadikan masyarakat lebih mudah untuk memberikan aspirasi kepada pemerintah. Tidak hanya itu, terlihat pada website “Sapa Mbak Kita”, beberapa masyarakat yang sudah memberikan aspirasinya serta memberikan pula keluhan kesah yang dimiliki. Salah satu keluhan masyarakat yang terlihat adalah berikut:

“Jalan Ariloka bagian barat di Kota Semarang sejak dulu berganti Walikota selalu di anak tirikan. Tapi bagian timur sekarang bagus sekali. N...”

Namun, keluhan tersebut sudah masuk ke dalam bagian Kisah Sukses, yang mana berarti pemerintah sudah mendengar dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mewujudkan keinginan masyarakat agar Jalan Ariloka bagian

barat tidak dianaktirikan. Tidak hanya keluhan tersebut, namun sudah banyak keluhan lain yang sudah masuk ke dalam kolom laman Kisah Sukses di laman Sapa Mbak Kita. Hal ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Semarang lebih mendengar masyarakatnya, terutama ketika sudah adanya akses yang tersedia karena adanya *e-government* ini. Selain itu, masyarakat juga sudah secara perlahan menggunakan *website* yang disediakan oleh pemerintah untuk memberikan aspirasi maupun keluhan kepada pemerintah, sehingga terjadinya komunikasi publik antara pemerintah dengan masyarakat serta terwujudnya pelayanan publik dari pemerintah kepada masyarakat.

PENUTUP

Implementasi *e-government* oleh Pemerintah Kota Semarang sudah sangat baik dilakukan, sehingga wajar Kota Semarang disebut sebagai *smart city*. Tidak hanya karena informasi yang diberikan kepada masyarakat dapat dikatakan transparansi, namun layanan yang diberikan melalui *website* sebagai bentuk implementasi Insper No. 3 Tahun 2003 juga begitu mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan terdapat layanan *e-participation* seperti Sapa Mbak Kita yang merupakan layanan laporan masyarakat baik berupa aspirasi maupun keluhan, yang mana komunikasi dan pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik.

Berdasarkan implementasi *e-government* oleh Pemerintah Kota Semarang, diharapkan Pemerintah Kota Semarang juga memperhatikan adanya kesenjangan digital, keterampilan teknologi, dan ketidakpastian pengguna. Pentingnya *e-government* sangat tergantung pada pengembangan dan pengimplementasian yang baik dalam mengatasi kesulitan.

DAFTAR PUSTAKA

Anggraini, N., & Alhempri, R. R. (2021). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PT HAWAII HOLIDAY HOTEL PEKANBARU. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(9), 1923-1930-.

Asriyanti, N., Nugroho, A., & Yulianti, R. (2020). Pelayanan Publik Melalui Sistem E-Filling di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cilegon. *JDKP : Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*, 1(1), 35-42. <https://doi.org/10.30656/jdkp.v1i1.2246>

Fauziah, S. (2019). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pengelolaan IT CENTER di Dinas Bina Marga Kabupaten Kotabaru. *Journal As Siyasa*, 4(2), 63-65.

Herviani, V., & Febriansyah, A. (2016). Tinjauan Atas Proses Penyusunan Laporan Keuangan Pada Young Entrepreneur Academy Indonesia Bandung. *Jurnal Riset Akuntansi*, 8(2), 19-27. <https://doi.org/10.34010/jra.v8i2.525>

Lenak, S. M. ., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui

Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Jurnal Governance*, 1(1), 2.

- Nurrahman, A., Dimas, M., Ma'sum, M. F., & Ino, M. F. (2021). Pemanfaatan Website Sebagai Bentuk Digitalisasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Garut. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(1), 78-95. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i1.2126>
- Pradana, S. A., Astuti, R. S., Ningsih, T. Y., & Afrizal, T. (2020). E-Participation in Semarang Smart City. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(3), 380-386.
- Pramono, S. E. (2022). Kajian Kesiapan (E-Readiness) Kecamatan Dalam Penerapan E-Government Kota Semarang. *Jurnal Riptek*, 15(2), 8-18. <https://doi.org/10.35475/ripte.v15i2.131>
- Prasanti, D. (2018). Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan Dalam Pencarian Informasi Kesehatan. *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(1), 13-21. <https://doi.org/10.30656/lontar.v6i1.645>
- Rahman, K. G. (2021). *Good Governance dan Pengendalian Internal pada Kinerja Pengelolaan Keuangan*. Edu Publisher. https://www.google.co.id/books/edition/GOOD_GOVERNANCE_DAN_PENGENDALIAN_INTERNA/B_IUEAAAQBAJ?hl=en&gbp v=1&dq=good+governance+adalah&printsec =frontcover
- Riani, N. K. (2021). STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 11(2), 56-65. http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI_FULL.pdf
- Rumimpunu, S. R., Tampi, J. R. E., & Londa, V. Y. (2021). Implementation of e-government in support of transparency and public disclosure (Case study in official website of Government of Manado City). *Agri-SosioEkonomi Unsrat*, 17(2), 691-702.
- Supriyadi, S. (2016). Community of Practitioners: Solusi Alternatif Berbagi Pengetahuan antar Pustakawan. *Lentera Pustaka: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, 2(2), 83-93. <https://doi.org/10.14710/lenpust.v2i2.13476>
- Wijayanti, T. (2009). Konservasi Hutan Mangrove Sebagai Wisata Pendidikan. *Envirotek : Jurnal Ilmiah Teknik Lingkungan*, 1, 15-25.