

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Pemerintah Kota Semarang mempunyai tugas seperti pemkot pada umumnya, yaitu menyelenggarakan pemerintahan daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar 1945, serta Gubernur, Bupati, atau Walikota, dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah kota Semarang. Pemerintah Kota Semarang sendiri telah menerapkan sistem *government* untuk membangun Semarang *smart city*. Implementasi *e-government* untuk pelayanan publik pada pemerintahan Kota Semarang diharapkan dapat menghasilkan pelayanan publik yang lebih cepat, lebih baik, dan lebih efisien, serta dapat meningkatkan diterapkannya prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemerintah Kota Semarang telah membangun situs semarangkota.go.id sebagai sarana untuk memberikan pelayanan publik secara penuh dan terbuka kepada masyarakat, sehingga dapat mempercepat tercapainya visi pemerintahan untuk dapat mewujudkan pelayanan prima kepada seluruh masyarakat. Situs semarangkota.go.id juga merupakan bagian upaya menuju terwujudnya slogan Kota Semarang sebagai “*be smart city (Based on E-Government, Semarang More Accountable, Realistic and the Transparent City)*”. Pelayanan publik di pemerintahan Kota Semarang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 6 Tahun 2010 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kota Semarang Tahun 2005- 2025. Peraturan Daerah tersebut menyebutkan pentingnya pengembangan sistem dan akses pelayanan publik melalui peningkatan kompetensi sesuai dengan kewenangan pada bidang pelayanan dasar dan penunjang berbasis teknologi informatika guna mewujudkan pelayanan prima.

Pemkot Semarang sendiri terdiri atas sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan, dan kelurahan. Dari beberapa bagian struktur Pemkot Semarang sendiri mempunyai 81 (delapan puluh satu) SKPD. Peneliti tertarik untuk mengambil

objek salah satu bagian lembaga teknis daerah Pemkot Semarang yaitu BPPT (Badan Pelayanan Perijinan Terpadu). Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) merupakan lembaga dalam rangka menunjang dan mendukung sumber keuangan dan perekonomian daerah, namun dalam realitanya kedua komponen strategis tersebut belum di kelola secara tepat, sehingga belum mampu memberikan kontribusi secara signifikan bagi pembiayaan pembangunan daerah. Komponen lain yang juga penting untuk di cermati dalam proses pembangunan daerah adalah investasi atau penanaman modal. Dalam implementasi otonomi daerah, komponen investasi harus dilihat sebagai sumber daya ekonomi yang memiliki nilai strategis, terutama dalam rangka penyediaan lapangan kerja. Dengan keterbatasan pembiayaan Pemerintah Daerah, maka regulasi dalam rangka investasi dapat digunakan sebagai pendorong minat investor dan bukan untuk menyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD). Ada 50 pegawai yang bekerja fokus pada pelayanan sistem di BPPT Semarang yang akan digunakan peneliti sebagai responden.

Akan tetapi, dalam kenyataannya masih banyak masyarakat yang mengeluh tentang pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang. Mereka mengatakan bahwa masih dibutuhkan “pelicin” agar lancer dalam mengurus perijinan. Waktu penyelesaian pelayanan perijinan untuk beberapa jenis pelayanan perijinan yang diberikan belum dapat diselesaikan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Syaeful Ansori, salah satu staff di BPPT Kota Semarang yang menyatakan bahwa, “Penyelesaian pelayanan perijinan memang belum bisa sesuai SOP, contohnya saja untuk mengurus IMB yang seharusnya 15 hari jadi, tetapi kenyataannya ijin baru bisa diambil kira-kira 20 hari kemudian. Apalagi untuk ijin pendirian rumah sakit, bisa sampai sebulan untuk mendapatkan ijin. Hanya Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) yang saat ini sesuai dengan SOP, bahkan bisa lebih cepat dari SOP, padahal sudah memakai sistem informasi online.” (Wawancara pada 7 November 2016).

Dalam rangka mendukung operasionalisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai tindak lanjut pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Bidang Penanaman Modal dan Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) Nomor 11, 12, 13, dan 14 Tahun 2010 sebagai norma, standar, prosedur dan kriteria dari pelaksanaan PTSP serta perubahannya, maka BPPT Semarang menggunakan sistem SPIPISE untuk perizinan penanaman modal atau investasi. Sistem

Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE) adalah Sistem elektronik pelayanan perizinan dan nonperizinan yang terintegrasi antara BKPM dan kementerian/Lembaga Pemerintah Non Departemen yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan, PDPPM, dan PDKPM. Implementasi Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi secara elektronik (SPIPISE) diatur di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal dan Peraturan Peresiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman modal serta Peraturan Kepala BKPM nomor 14 Tahun 2009 tentang Sistem Pelayanan dan Perizinan Investasi secara Elektronik. SPIPISE pada hakikatnya adalah sistem elektronik pelayanan perizinan investasi yang terintegrasi antara BKPM dengan daerah (dalam hal ini adalah BMPPT), sehingga proses pelayanan perizinan investasi yang diselenggarakan oleh BMPPT langsung dapat diakses dan terpantau oleh Pemerintah.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Pemerintah adalah pengurus harian dari suatu Negara dan merupakan keseluruhan dari jabatan-jabatan dalam suatu Negara yang mempunyai tugas dan wewenang politik Negara dan pemerintahan, (Tata, 2012:151). Pemerintahan dalam suatu Negara mempunyai wewenang terhadap semua urusan yang berada dalam lingkup hukum publik yang bertujuan untuk menjaga ketertiban dan keamanan, menciptakan kesejahteraan bagi rakyatnya dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dalam menjalankan tugas dan wewenangnya tersebut, pemerintah memerlukan semua informasi yang ada dan kemudian akan digunakan untuk menjalankan fungsi-fungsinya seperti perencanaan, pembuat kebijakan, administrasi Negara, dan sebagainya.

Menurut (Tata, 2012:151) menyebutkan bahwa informasi yang terkait dengan pelaksanaan fungsi dan wewenang pemerintah diproses oleh suatu sistem informasi yang merupakan kumpulan dari sistem-sistem yang digunakan untuk :

- a) Mengumpulkan informasi,
- b) Mengklasifikasikan informasi,
- c) Mengolah informasi,
- d) Menginterpretasikan informasi,
- e) Mengambil informasi dari tempat penyimpanan,
- f) Transmisi (penyampaian),
- g) Penggunaan informasi.

Pemikiran-pemikiran yang telah disebutkan di atas dan didukung dengan perkembangan ICT telah melahirkan suatu konsep baru yang disebut sebagai konsep *e-government*. World Bank memberikan definisi untuk istilah *e-government* yaitu penggunaan teknologi informasi oleh badan-badan pemerintahan yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan hubungan dengan warga Negara, pelaku bisnis dan lembaga-lembaga pemerintahan yang lain. Mengingat perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi berpengaruh terhadap penyelenggaraan pemerintahan secara signifikan, Menteri PANRB, Asman Abnur menyebut penerapan *e-government* tak bisa dihindari. Asman menyebut, untuk memenuhi harapan masyarakat yang saat ini lebih menginginkan pelayanan yang lebih tepat, cepat, murah, transparan, dan berkualitas, perlu dilakukan digitalisasi pelayanan, serta menerapkan *e-government*. Asman Abnur saat menjadi pembicara dalam acara Diklat Kepemimpinan (Diklatpim) tingkat II Badan Diklat Provinsi Sulawesi Selatan menambahkan, sejalan dengan berkembangnya penggunaan teknologi informasi di lingkungan pemerintah dan masyarakat, maka pemerintah menyikapinya dengan menggunakan teknologi tersebut sebagai alat untuk memperlancar dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintah, lebih lanjut Asman menyampaikan, untuk menghasilkan para pemimpin perubahan (*reformers*), yang handal di lingkungan instansinya masing-masing, Diklat Kepemimpinan merupakan salah satu upaya strategis. Termasuk di dalamnya, kata dia adalah pola kerja yang berbasis teknologi informasi melalui penerapan *e-government*. Melalui Diklat Kepemimpinan (Diklatpim) diharapkan dapat menghasilkan pemimpin yang memiliki mindset perubahan dalam segala sektor, salah satunya melalui pelayanan publik. Abnur menambahkan Diklatpim bertujuan untuk meningkatkan kompetensi para pemimpin, agar menjadi pemimpin perubahan yang inovatif dan kreatif dalam rangka memberikan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat (berita.suaramerdeka.com, diakses 1 November 2016).

Dalam bukunya yang berjudul *Membangun Aplikasi e-Government*, Indrajit (2002:3), menyebutkan berbagai definisi *electronic government (e-government)* dikemukakan baik oleh lembaga pemerintah maupun non pemerintah. The World Bank Group mendefinisikan *electronicgovernment (e-government)* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *wide area network, Internet* dan *mobile computing*) oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga Negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan. *e-Government* menawarkan beberapa unggulan utama ICT yang dapat

mendorong terwujudnya *good governance* di negara-negara berkembang melalui 3 tahap perubahan mendasar (Suaedi:2010):

- a. *Automation*: yakni pergeseran dari pemrosesan informasi secara manual ke teknologi digital
- b. *Informatisation*: yakni mempercepat proses pengolahan informasi, misalnya dalam pengambilan keputusan dan implementasi keputusan
- c. *Transformation*: yakni penciptaan metode-metode pelayanan publik yang lebih cepat dan efisien.

Dari tahapan perubahan mendasar tersebut dapat membawa beberapa keuntungan bagi pembangunan dan pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah (Suaedi:2010):

- a. Efisiensi, yang artinya pemerintah mampu menyelenggarakan pelayanan dengan lebih murah, mampu menjangkau banyak lapisan masyarakat, dan mampu bekerja lebih cepat. Pemerintah dapat menghasilkan output yang sama dengan biaya yang lebih murah, pemerintah mampu menghasilkan sejumlah output dengan yang lebih besar dengan total biaya yang sama, serta pemerintah mampu menghasilkan output yang sama dengan biaya yang sama, namun waktu yang lebih cepat.
- b. Efektivitas, yang artinya pemerintah mampu bekerja lebih baik dan lebih inovatif. Pemerintah mampu menghasilkan sejumlah output yang sama, dengan biaya dan waktu yang relatif sama, namun dengan standar kualitas layanan yang lebih baik, serta mampu menangkap aspirasi masyarakat yang dilayaninya dengan memberikan pilihan alternatif sesuai dengan kondisi dan kemampuan masyarakat tersebut.

Selain itu tujuan penerapan *e-government* adalah untuk mencapai suatu tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Pengertian dari tata pemerintahan yang baik (*good governance*) menurut UNDP seperti yang dinyatakan dalam Dokumen Kebijakan UNDP yang diterbitkan pada bulan Januari 1997 dengan judul *Tata Pemerintahan Menunjang Pembangunan Manusia Berkelanjutan*, adalah :

“Penggunaan wewenang ekonomi, politik dan administrasi guna mengelola urusan Negara pada semua tingkat. Tata pemerintahan menyangkut seluruh mekanisme, proses, dan lembaga-lembaga di mana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan di antara mereka”

Ada dua sisi pendapat yang muncul dari wacana ini, satu sisi berpendapat bahwa konsep *e-government* ini sangat menguntungkan karena akan mempermudah proses-proses layanan pemerintah ke masyarakat. Selain itu akan memenuhi tuntutan masyarakat akan kebutuhan informasi mengenai kegiatan pemerintahan. Tetapi di sisi lain, ada pendapat yang menyatakan keraguannya terhadap konsep *e-government* ini. Hal ini didasarkan pada anggapan, bahwa pemerintah hanya menganggap konsep *e-government* hanyalah semata-mata otomatisasi sistem, sehingga tidak mengubah cara kerja pemerintah/birokrasi. Oleh karena itu, esensi dari tujuan penerapan konsep *e-government* tidak akan tercapai, sehingga akan sia-sia saja investasi yang nantinya ditanamkan untuk menerapkan *e-government* di Indonesia.

Peneliti Utama dari Indonesia Governance Index (IGI), Abdul Malik Gismar membuktikan adanya korelasi antara prinsip transparansi dan efektivitas pejabat politik yang sangat signifikan. Sebab, semakin transparan pejabat politik, kinerja mereka semakin efektif. Menurut Abdul saat diwawancarai di Grand Ballroom Hotel Indonesia, Jakarta, Selasa (14/10/2014), semakin anggota DPRD dan Kepala Daerah membuka akses publik atas dokumen dan laporan mereka, publik dapat membantu memberikan input perbaikan kepada mereka. Sementara itu, Peneliti utama IGI lainnya, Lenny Hidayat mengatakan untuk melakukan transparan di daerah, pejabat politik sudah memiliki modal dengan menggunakan *e-government*. Namun, *e-government* masih dimaknai pada sebatas komputerisasi pelayanan publik maupun sistem, belum pada penggunaan jaringan untuk mempermudah akses data dan informasi. Sehingga, sambung Lenny, program *e-government* belum optimal dan berakibat pada pelayanan publik yang tidak efektif. Selain itu, masih akan banyak daerah yang belum dapat melaksanakan pelayanan satu pintu tersebut (www.tribunnews.com, diakses pada 9 November 2016).

Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) mengkritik kebijakan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Asman Abnur, yang menargetkan penerapan *e-government* di semua pemerintah daerah pada tahun 2017. Menurut anggota Komisi II DPR RI, Hetifah Sjaifudian melalui keterangan tertulis pada Kamis, 27 Oktober 2016, target itu tak realistis karena akses internet belum merata di semua daerah di Indonesia. Sjaifudian mencontohkan daerah-daerah di perbatasan, pedalaman, dan kepulauan. Sebelum mengeluarkan kebijakan itu seharusnya pemerintah pusat memberikan lebih dulu mereka persamaan akses. Bahkan masih banyak yang belum teraliri listrik. Sjaifudian menilai, jika tidak disertai perubahan

pola pikir birokrat menjadi pelayan publik, dampak penggunaan *e-government* hanya bersifat inkremental tidak transformatif (politik.news.viva.co.id, diakses pada 9 November 2016).

Pelayanan BPPT Semarang dinilai sudah baik, namun dengan pelayanan tersebut masih saja terjadi permasalahan mengenai adanya “pelicin” agar lancar mengurus perijinan. Permasalahan ini bisa saja terjadi karena kurangnya pengawasan manajemen dan tingkat kesadaran karyawan terhadap pentingnya melayani masyarakat. Infrastruktur yang belum memadai juga bisa menjadi penyebab kurang puasnya masyarakat atas pelayanan tersebut. Jika permasalahan ini tidak dibenahi, kemungkinan akan terjadi krisis kepercayaan dari masyarakat. Kesimpulannya, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator utama bagi masyarakat terhadap persepsi atas citra pemerintahan.

Menurut wakil Walikota Semarang, Hevearita Gunaryanti Rahayu, selama ini sinergi antar SKPD di Pemkot Semarang masih minim dan perlu dibenahi. Hevearita menuturkan, selama ini kendala dan permasalahan lambatnya pengurusan ijin di BPPT karena kendala sumber daya manusia (SDM). Hevearita menegaskan BPPT masih kekurangan tim teknis, seharusnya setiap SKPD harus mempunyai tim teknis masing-masing, (beritaJateng.net, diakses 7 November 2016). Di BPPT sendiri dari segi infrastruktur dinilai masih kurang memadai.

Peneliti menyimpulkan letak masalah ini adalah mengenai masalah koneksi sistem informasi antar lembaga pemerintah atau antara pemerintahan pusat dengan pemerintah daerah, atau sesama pemerintah daerah itu sendiri. Penyelenggaraan *E-Government* pada institusi membutuhkan kesiapan infrastruktur teknologi informasi yang cukup memadai beserta sumber daya manusia yang handal untuk mengelolanya.

Salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap kesuksesan *e-government* adalah faktor SDM. Menurut Arief Effendi (2012:133), SDM bagi organisasi merupakan asset yang tak ternilai harganya dan maju mundurnya organisasi sangat bergantung pada kualitas SDM yang dimiliki. Upaya pembinaan dan pengembangan sumber daya aparatur juga dapat dilakukan melalui program diklat sebagaimana dinyatakan dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999, pasal 31 yang menyatakan bahwa “untuk mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya diadakan pengaturan dan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan jabatan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bertujuan untuk meningkatkan pengabdian, mutu, keahlian, kemampuan dan keterampilan”. Undang-undang tersebut kemudian ditindaklanjuti dengan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 101 Tahun 2000 tentang Diklat Jabatan Pegawai Negeri Sipil (PNS),

pada pasal 2 yang menyatakan bahwa diklat bertujuan meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara profesional dengan dilandasi kepribadian dan etika PNS sesuai dengan kebutuhan instansi, menciptakan aparatur yang mampu berperan sebagai pembaharu dan perekat persatuan dan kesatuan bangsa, memantapkan sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi kepada pelayanan, pengayoman serta pemberdayaan masyarakat, dan menciptakan kesamaan visi dan dinamika pola pikir dalam melaksanakan tugas pemerintahan umum dan pembangunan demi terwujudnya pemerintahan yang baik. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Missbahudin (2008) mengemukakan bahwa faktor sumber daya manusia aparatur pemerintah berpengaruh positif terhadap implementasi *e-government*, karena semakin tinggi kualitas SDM terhadap sistem maka semakin tinggi juga kepuasan yang dirasakan oleh penerima sistem informasi tersebut. Namun menurut penelitian Ayu (2015) pada KPP Kota Bandung mengemukakan bahwa tidak terjadi pengaruh positif yang signifikan terhadap implementasi *e-government*.

Untuk menunjang kesuksesan penerapan *e-government*, diperlukan infrastruktur yang berbasis *computer* yang memadai dan sesuai standart. Perwujudan kondisi tersebut sangat bergantung pada tersedianya jaringan komputer antar dinas-dinas di pemerintahan atau pun ketersediaan jaringan yang dapat menghubungkan antara dinas-dinas tersebut dengan masyarakat umum. Penyediaan jaringan ini harus dapat menekan kesenjangan digital yang mungkin timbul antar daerah ataupun antar masyarakat. Berkenaan dengan uraian tersebut, ada dua hal utama yang dapat diambil dalam pengertian *e-government*, yang pertama adalah penggunaan teknologi informasi (salah satunya adalah internet) sebagai alat bantu, dan yang kedua, tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintahan dapat berjalan lebih efisien. Dengan teknologi informasi/internet, seluruh proses atau prosedur yang ada di pemerintahan dapat dilalui dengan lebih cepat asal digunakan dengan tepat. Menurut Kementerian Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pengembangan *e-Government* di suatu lembaga pemerintah, dilandasi oleh 3 (tiga) infrastruktur utama, meliputi:

- a. Infrastruktur jaringan : yang memuat antara lain protokol komunikasi, topologi, teknologi dan keamanan,
- b. Infrastruktur informasi : yang memuat antara lain struktur data, format data, data sharing, dan sistem pengamanannya,

- c. Infrastruktur aplikasi : yang memuat antara lain aplikasi layanan publik, aplikasi antarmuka (interface), dan aplikasi *backoffice*.

Menurut penelitian Fauziah (2008) pada sistem elektronik Kantor Pelayanan Pajak, menyatakan bahwa faktor infrastuktur berpengaruh positif terhadap implementasi penerapan *e-government*, hal itu ditunjukkan dengan kepuasan nasabah yang merasakan bahwa informasi yang mereka peroleh telah sesuai dengan criteria sebagai informasi yang berkualitas. Namun menurut Pratantya (2003) menyatakan bahwa tidak terjadi pengaruh yang signifikan antara infrastruktur TIK terhadap penerapan *e-government*.

Berdasarkan perbedaan pendapat dari berbagai sumber dan jurnal penelitian sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang yang berjudul :

“Pengaruh SDM aparatur Pemerintah dan Infrastruktur TIK terhadap kesuksesan Implementasi E-Government (Studi Terhadap Pengguna Sistem *e-Government*) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang”

1.3 Perumusan Masalah

E-government adalah sistem penyalenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik atau teknologi informasi. Dalam penerapannya di Indonesia masih dalam tahap perkembangan, namun sudah menuai beberapa kendala. Misalnya, sistem informasi pelayanan publik yang belum sesuai dengan tingkat kebutuhan masyarakat. Di BPPT Semarang khususnya, dari segi SDM aparatur dinilai masih kurang ditemukan titik maksimal yang diharapkan. Dari segi infrastruktur juga fasilitas yang digunakan masih tergolong kurang memadai untuk penerapan *e-government* itu sendiri.

Kesuksesan implementasi *e-Government* merupakan gambaran atas hasil yang dicapai oleh sistem tersebut melalui informasi pelayanan publik yang dihasilkan. Informasi yang berkualitas memiliki karakteristik yaitu akurat, relevan, tepat waktu, dan lengkap. Kesuksesan *e-Government* dipengaruhi oleh beberapa faktor, dalam penelitian ini faktor yang diteliti adalah SDM aparatur pemerintah dan infrastruktur TIK.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah, Infrastruktur TIK, dan Implementasi *E-Government* di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang.
2. Bagaimana pengaruh Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah dan Infrastruktur TIK secara simultan terhadap Implementasi *E-government* di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang.
3. a. Bagaimana pengaruh Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah secara parsial terhadap Implementasi *E-government* di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang.
b. Bagaimana pengaruh Infrastruktur TIK secara parsial terhadap kesuksesan implementasi *E-government* di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah, Infrastruktur TIK, dan Implementasi *E-Government* di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang.
2. Untuk mengetahui pengaruh Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintah dan Infrastruktur TIK secara simultan terhadap Implementasi *E-government* di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang.
3. a. Untuk mengetahui pengaruh sumber daya manusia aparatur pemerintah secara parsial terhadap Implementasi *E-government* di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang.
b. Untuk mengetahui pengaruh Infrastruktur TIK secara parsial terhadap Implementasi *E-government* di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Aspek Teoritis

1. Penelitian ini dapat bermanfaat dalam pengembangan keilmuan, untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai implementasi *e-government* yang dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia aparatur pemerintah dan faktor infrastruktur TIK.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dan menjadi bahan referensi dalam penelitian yang sejenis terkait dengan sistem informasi manajemen kepada para akademisi dan peneliti selanjutnya.

1.6.2 Aspek Praktis

Penelitian ini dapat memberikan informasi dan bahan referensi bagi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang dalam melakukan penilaian dan evaluasi kinerja sistem informasi manajemen untuk peningkatan implementasi *e-government* pada Badan terkait.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

1.7.1 Objek dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian ini adalah Dinas Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang, Jl. Pemuda No.148, Sekayu, Semarang Tengah, Kota Semarang, Jawa Tengah 50139.

1.7.2 Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel bebas (independen) yaitu sumber daya manusia aparatur pemerintah dan infrastruktur TIK, serta satu variabel terikat (dependen) adalah implementasi *e-government* pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang.

1.7.3 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan November tahun 2016 dengan menggunakan wawancara dan kuesioner yang diisi oleh responden karyawan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang yang berhubungan dengan sistem *e-government* terkait dengan

masalah yang diteliti yaitu mengenai pengaruh faktor sumber daya manusia aparatur pemerintah dan faktor infrastruktur TIK terhadap kesuksesan implementasi *e-government* pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Semarang.

1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Pembahasan dalam skripsi ini dibagi atas lima bab, tiap bab terdiri dari beberapa sub-bab. Berikut sistematika dan rincian penulisan disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mengungkapkan dengan jelas, ringkas, dan padat mengenai landasan teori tentang faktor-faktor penentu kesuksesan dalam implementasi *e-government*. Bab ini juga menguraikan penelitian terdahulu sebagai acuan penelitian ini, kerangka pemikiran yang membahas rangkaian pola pikir untuk menggambarkan masalah penelitian sebagai jawaban sementara atas masalah penelitian dan pedoman untuk pengujian data, serta ruang lingkup penelitian yang menjelaskan dengan rinci batasan dan cakupan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan pendekatan penelitian, jenis penelitian, variabel operasional (variabel bebas dan variabel terikat), definisi operasional variabel, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data dan sumber data dengan menggunakan sistem kuesioner dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data dan uji hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan penjelasan setelah penelitian dilakukan, yaitu hasil analisis data, analisis perhitungan sistematik, hasil pengujian hipotesis dan pembahasan

mengenai pengaruh sumber daya manusia aparatur pemerintah dan infratraktur TIK terhadap implementasi *e-government*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang ditarik berdasarkan hasil analisis dari penelitian yang dilakukan, serta saran yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam upaya peningkatan implementasi *e-government* pada Dinas Pemerintahan.