

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi terhadap sebuah pelaksanaan program E-Sapawarga Kota Surabaya dan mendeskripsikan faktor-faktor yang menyebabkan kurangnya minat masyarakat Kota Surabaya dalam menggunakan layanan teknologi E-Sapawarga Kota Surabaya. Latar belakang munculnya penelitian ini adalah pelaksanaan layanan E-Sapawarga Kota Surabaya dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya yang tidak banyak diminati oleh masyarakat. Hal tersebut terlihat dari data yang menyatakan bahwa sebagian besar masyarakat Kota Surabaya menggunakan website, facebook, sms, twitter, email dan surat dalam menyampaikan keluhannya dari pada menggunakan portal E-Sapawarga. Dari tahun ke tahun portal E-Sapawarga belum menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan. Hal tersebut berbanding terbalik dengan data yang ada bahwa Kota Surabaya menjadi peringkat pertama di provinsi Jawa Timur pada tahun 2013-2015 dalam penggunaan *electronic government*.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori implementasi yang dikemukakan oleh George C. Edward III dengan terdapat empat faktor yang mampu mempengaruhi dari implementasi suatu kebijakan atau program, faktor tersebut antara lain : (1) Komunikasi, (2) Sumber Daya, (3) Disposisi dan (4) Struktur Birokrasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan melakukan pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling* yang dilanjutkan dengan menggunakan teknik *snowball sampling*. Teknik analisis data menggunakan model interaksi dari Miles dan Huberman. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *e-gov* pada layanan E-Sapawarga Surabaya dalam pelaksanaannya mampu menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan layanan publik Kota Surabaya, akan tetapi E-Sapawarga juga harus melakukan perbaikan agar layanan ini dapat berjalan secara maksimal. Adapun kendala yang dihadapi dalam penerapan program ini antara lain : sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas KOMINFO belum menjadi sebuah agenda rutin dan keterbatasan teknologi berupa server dan database yang dimiliki oleh Dinas KOMINFO mampu menjadikan kendala dari E-Sapawarga Surabaya berjalan secara maksimal.

Kata kunci : Implementasi, *E-government*, pelayanan publik

ABSTRACT

This research aims to describe implementation of a program E-Sapawarga Surabaya and to describe the factors that cause a lack of public interest in Surabaya for using the technology service E-Sapawarga Surabaya. The reason behind the emergence of this research is the implementation of E-Sapawarga Surabaya from Dinas Komunikasi dan Informatika of Surabaya which is not really interest the public. It can be seen from the data that indicate that the majority of people in Surabaya using website, Facebook, SMS, Twitter, email and letters to express their complaints rather than using E-Sapawarga portal. From year to year, E-Sapawarga portal has not shown a significant increase. It is inversely proportional to the availability of the data that Surabaya ranked first in East Java in 2013-2015 for the use of electronic government.

The theory that used in this research is theory of implementation by George C. Edward III with four factors that can affect the implementation of policy or program. Those factors, i.e, (1) Communication, (2) Resources, (3) Disposition, and (4) Bureaucracy Structure. This research use qualitative method with the selection of informants using purposive sampling technique followed by snowball sampling technique. Data analysis use interaction model by Miles and Hubbermen. The results from this research showed that the implementation of e-gov on E-Sapawarga Surabaya is capable of being one of the improvements on public service in Surabaya, but E-Sapawarga have to make some improvements so the service can be running optimally. The constraints on the implementation of this program, i.e : socialization conducted by Dinas KOMINFO not become a regular agenda and database owned by Dinas KOMINFO that able to make the constraints from E-Sapawarga can be running optimally.

Keywords : Implementation, E-government, Public Service