



ANALISIS IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN INFORMASI PUBLIK BERBASIS WEBSITE KEMENTERIAN PPN/BAPPENAS

@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak mengulik kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PUTRI AGGIEDHYA OZARA



**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DIGITAL DAN MEDIA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

IPB University



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Analisis Implementasi *E-Government* dalam Pelayanan Informasi Publik Berbasis *Website* Kementerian PPN/Bappenas” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak mengulik kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Bogor, Mei 2024

Putri Aggiedhya Ozara
J0301201134



ABSTRAK

PUTRI AGGIEDHYA OZARA. J0301201134. Analisis Implementasi *E-Government* dalam Pelayanan Informasi Publik Berbasis *Website* Kementerian PPN/Bappenas. Dibimbing oleh HUDI SANTOSO.

Kementerian PPN/Bappenas telah mengimplementasikan *e-government* berbasis *website* untuk memberikan pelayanan informasi publik yang lebih efektif, efisien, dan tepat sasaran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *e-government* dalam pelayanan informasi publik berbasis *website* yang diukur dari tiga elemen sukses yakni *support*, *capacity*, dan *value* berdasarkan teori Indrajit oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian PPN/Bappenas. Faktor keberhasilan dalam implementasi *e-government* adalah *support* (dukungan) dengan adanya dukungan pemerintah dalam pengembangan *e-government*, *capacity* (kemampuan) dengan sumber daya untuk mewujudkan *e-government* secara nyata dan efektif, dan *value* (nilai) dengan memberikan manfaat yang didapatkan publik dari tata kelola pemerintahan yang efektif. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mendeskripsikan data dan informasi secara holistik dan mendalam. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi di lokasi pengumpulan data, studi literatur, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *e-government* dalam pelayanan informasi publik telah sesuai dengan teori yang digunakan.

Kata kunci: *e-government*, pelayanan informasi publik, PPID, *website*

ABSTRACT

PUTRI AGGIEDHYA OZARA. J0301201134. Analysis of E-Government Implementation in Website-Based Public Information Services of the Ministry of National Development Planning. Supervised by HUDI SANTOSO.

The Ministry of National Development Planning (Bappenas) has implemented a website-based e-government system to provide public information services more effectively, efficiently, and targeted. This study aims to analyze the implementation of e-government in website-based public information services, measured by three success elements support, capacity, and value based on Indrajit's theory by the Information and Documentation Management Officer (PPID) of the Ministry of National Development Planning. The success factors in e-government implementation are support, which includes government support, capacity which includes the resources needed to realize e-government effectively and efficiently, and value which provides advantages to the public gains from effective governance. Data collection techniques were conducted through interviews, on-site observations, literature studies, and documentation. The results of this study indicate that the implementation of e-government in public information services aligned with the applied theory.

Keywords: *e-government*, PPID, public information services, *website*



©Hak cipta milik IPB University

IPB University



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak mengurangi kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

©Hak Cipta milik IPB, Tahun 2024
Hak Cipta dilindungi Undang – Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



ANALISIS IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN INFORMASI PUBLIK BERBASIS WEBSITE KEMENTERIAN PPN/BAPPENAS

@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
- b. Pengutipan tidak mengulik kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PUTRI AGGIEDHYA OZARA

Laporan Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan pada
Program Studi Komunikasi Digital dan Media

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DIGITAL DAN MEDIA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

IPB University



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Penguji pada ujian Laporan Akhir: Dr. David Rizar Nugroho, M.Si.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak mengulik kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Judul Penelitian : Analisis Implementasi *E-Government* dalam Pelayanan Informasi Publik Berbasis *Website* Kementerian PPN/Bappenas
Nama : Putri Aggiedhya Ozara
NIM : J0301201134

Disetujui oleh



Pembimbing:
Dr. Hudi Santoso, S.Sos., M.P.

Diketahui oleh



Ketua Program Studi:

Dr. Hudi Santoso, S.Sos., M.P
NPI. 2018071 980052 41001

Dekan Sekolah Vokasi IPB

Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.
NIP. 1966071 719920 31003

Tanggal Lulus:

Tanggal Ujian:
27 Mei 2024



PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, kesehatan, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir penelitian dengan judul “Analisis Implementasi *E-Government* dalam Pelayanan Informasi Publik Berbasis Website Kementerian PPN/Bappenas.”

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak penyusunan laporan akhir ini tidak akan terwujud, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membimbing dan memberikan dukungan dalam penyusunan laporan akhir ini, di antaranya yaitu:

- 1) Keluarga tercinta, terutama mama dan papa yang tak pernah lelah memanjatkan doa, memberikan dukungan, dan kasih sayang tanpa batas. Terima kasih telah menjadi inspirasi terbesar dalam hidup penulis.
- 2) Dr. Hudi Santoso, S.Sos., M.P. selaku dosen pembimbing dan Ketua Program Studi Komunikasi Digital dan Media Sekolah Vokasi IPB University yang telah memberikan arahan, kritik dan dorongan yang sangat berarti dalam penyusunan dari awal hingga laporan akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
- 3) Dr. David Rizar Nugroho, M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan saran, kritik, dan masukan yang sangat berarti dalam perbaikan dan penyempurnaan laporan akhir ini.
- 4) Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T. selaku Dekan Sekolah Vokasi IPB beserta jajarannya, dan seluruh dosen Program Studi Komunikasi Digital dan Media yang telah memberikan dedikasinya sebagai pengajar yang telah berbagi ilmu dan pengalaman berharga kepada penulis selama masa perkuliahan.
- 5) Ardian Budhi Nugroho, S.Sos., M.Si. selaku Kepala Biro Hubungan Masyarakat, Kearsipan, dan Tata Usaha Pimpinan Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, Hibatul Wafi, S.Sos. selaku Koordinator Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, beserta seluruh jajaran Biro Hubungan Masyarakat, Kearsipan, dan Tata Usaha Pimpinan Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional yang telah memberikan arahan, bimbingan dan kesempatan bagi penulis selama penelitian berlangsung.
- 6) Teman-teman dan rekan-rekan seperjuangan bimbingan Bapak Dr. Hudi Santoso, S.Sos., M.P. yang telah memberikan dukungan moral, kebersamaan, dan bantuan dalam berbagai bentuk selama proses bimbingan dari awal hingga akhir.
- 7) Sahabat dan teman seperjuangan penulis pada Program Studi Komunikasi Digital dan Media Sekolah Vokasi IPB University, Aleisa Dian Mutia, Amalia Nurul Aini, Fanny Anggraeni, Hilma Wardatunnisa, Zahara Agisti Salsabila, Alyya Alivah Rakmah, Ananda Nurhalisa, Andhrisa Purwanto, Kharisma Puan Maharani, Khalila Zahra, Nispia Pebrianti, Arzety Shalsabilla, Husna Nurul Izzah, Maghfirah Maulidia, Nisrina Satira, Novita Widyas, Tasya Mega Triani, Vibi Chantiara, dan Stephanie Syamsu Bachri yang telah memberikan dorongan dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
- 8) Sahabat penulis sejak SMP, Diga Intan Purnomo, Srinata Salsabila, Putri Audriel Chaniago, Putri Auriel Chaniago, dan Khalisa Humairah Taufik yang



selalu ada bagi penulis dan memberikan dukungan moral, kebersamaan, dan bantuan dalam berbagai bentuk selama penulisan laporan akhir ini.

Sahabat penulis sejak SMA, Mutiara Ramadya Putri, Aditya Zulfiqri Haris, Andreas Samuel, Angelin Lorin Abigael, Adzra Aulia Idris, Bella Christella, Chaerunnisa, Erlina Putri, Fani Kurniawati, Fathia Rachmawati, Jesy Meliska, Joana Angeleen Bernadeth, Julia Azmi Hakim, Regitha Permatasari Utomo, Syakira, Syarifah Zainah dan Yohana Hermina Valencia yang selalu memberikan dorongan, motivasi dan semangat dalam menyelesaikan studi ini. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan kontribusi dalam berbagai bentuk, baik besar maupun kecil. Setiap bantuan, masukan, dan dukungan semua sangatlah berarti.

Penulis menyadari dalam penulisan laporan akhir ini masih terdapat kekurangan pengolahan atau penyajian data. Oleh karena itu, penulis mengharapkan bimbingan, kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan laporan akhir penulis di masa yang akan datang. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberi kemudahan dan perlindungan-Nya kepada semua pihak yang berperan dalam penulisan laporan akhir ini. Semoga laporan ini juga dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Atas perhatiannya penulis ucapan terima kasih.

Bogor, Mei 2024

Putri Aggiedhya Ozara

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak mengulik kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kerangka Konseptual	5
2.1.1 Teknologi Informasi dan Komunikasi	5
2.1.2 Komunikasi Digital	6
2.1.3 Pelayanan Informasi Publik	6
2.1.4 Website	8
2.2 Kerangka Teoritis	9
2.2.1 <i>E-Government</i>	9
2.3 Penelitian Terdahulu	12
2.4 Alur Berpikir	16
III METODE	18
3.1 Jenis Penelitian	18
3.2 Objek Penelitian	18
3.3 Subjek Penelitian	18
3.4 Lokasi dan Waktu	18
3.5 Data dan Instrumen	19
3.6 Teknik Pengumpulan Data	19
3.7 Informan Penelitian	20
3.8 Teknik Keabsahan Data	20
3.9 Teknik Analisis Data	20
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	21
4.1.1 Sejarah Singkat Kementerian PPN/Bappenas	21
4.1.2 Tugas dan Fungsi PPID Kementerian PPN/Bappenas	24
4.1.3 Visi dan Misi PPID Kementerian PPN/Bappenas	25
4.1.4 Maklumat dan Motto Pelayanan PPID Kementerian PPN/Bappenas	25
4.1.5 Logo Kementerian PPN/Bappenas	25
4.1.6 Struktur Organisasi PPID Kementerian PPN/Bappenas	27
4.2 Implementasi <i>E-Government</i> dalam Pelayanan Informasi Publik	28
4.2.1 <i>Support</i> (Dukungan)	30
4.2.2 <i>Capacity</i> (Kemampuan)	38
4.2.3 <i>Value</i> (Nilai)	45
4.3 Triangulasi	53
V SIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Simpulan	64
5.2 Saran	65

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 b. Pengutipan tidak mengulang kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 b. Pengutipan tidak mengulik kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

67
71
77

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu	12
Tabel 2	Informan Penelitian	20
Tabel 3	Triangulasi Sumber	54
Tabel 4	Triangulasi Metode	61
Tabel 5	Triangulasi Teori	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Mekanisme Permohonan Informasi Kementerian PPN/Bappenas Tahun 2022	3
Gambar 2	Mekanisme Permohonan Informasi Kementerian PPN/Bappenas Tahun 2023	3
Gambar 3	Alur Berpikir	17
Gambar 4	Kantor Menara Bappenas	22
Gambar 5	Logo Kementerian PPN/Bappenas	26
Gambar 6	Struktur Organisasi PPID Kementerian PPN/Bappenas	27
Gambar 7	<i>Website</i> PPID Kementerian PPN/Bappenas	29
Gambar 8	Buku Pedoman Kode Etik Pelayanan Informasi Publik PPID Kementerian PPN/Bappenas	35
Gambar 9	Indeks Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Informasi Publik 2023	38
Gambar 10	Sarana, Prasarana/Fasilitas Ruang PPID Kementerian PPN/Bappenas	41
Gambar 11	Alur Permohonan Informasi Pelayanan Informasi Publik Kementerian	42
Gambar 12	Alur Permohonan Kunjungan Tamu Kementerian PPN/Bappenas	44
Gambar 13	Menu Aksesibilitas pada <i>Website</i> PPID Kementerian PPN/Bappenas	48
Gambar 14	Kustomisasi Tampilan <i>Website</i> PPID Kementerian PPN/Bappenas	49
Gambar 15	Kustomisasi Tulisan <i>Website</i> PPID Kementerian PPN/Bappenas	50
Gambar 16	Sertifikat dan Piala Anugerah Keterbukaan Informasi Publik 2023	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Dokumentasi Kegiatan Penelitian	71
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian	72
Lampiran 3	Daftar Panduan Wawancara	73