

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/317378258>

E-Government as a Form of Public Accountability Barriers and Challenges

Article · June 2015

CITATIONS

0

READS

596

1 author:



Mohammad Farkhani

Universitas Sebelas Maret

2 PUBLICATIONS 0 CITATIONS

SEE PROFILE

Some of the authors of this publication are also working on these related projects:



gender studies [View project](#)

“E-Government as a Form of Public Accountability: Barriers and Challenges”
(E-Government sebagai Bentuk Akuntabilitas Publik : Hambatan dan Tantangan)

Oleh

Mohammad Farkhani

(D0112059)

Program Studi Ilmu Administrasi Negara - Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik –

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Jalan Ir. Sutami 36 A, Surakarta, 57126 – email : *mohammad.farkhani@student.uns.ac.id*

Abstract

Technologies development is forcing changes to be happening. These changes also happen to the governing system. Because of globalization and technologies development, E-Government system is created to build an effective and efficient government that having transparent and clear accountability toward the citizen. This happen because the government system can be easily accessed by the citizen. However, the implementation cannot be separated with various barriers. Those barriers are the lack of sufficient human resources, the lack of available infrastructure and the absence of a leader who can lead to achieve the objectives of e-government policies effectively. This article is written to provide the right solution in facing the barriers that occur and prepare for the challenges that exist for a better e-government implementation in the future.

Key Words : e-government, implementation, barriers, challenges,

Pendahuluan

Dalam era globalisasi, segala hal menjadi semakin kompleks dan canggih. Banyak terdapat penemuan baru dan perkembangan Ilmu pengetahuan dan teknologi. Segala aktivitas dan kegiatan dituntut serba cepat dan tepat menggunakan teknologi terkini, begitu pula yang terjadi dengan tata kelola pemerintahan. Dalam pengelolaan pemerintahan dan pelayanan masyarakat sudah digunakan sistem *Electronic Government* atau *E-Government* sebagai sebuah sistem yang ditujukan untuk mencapai efektifitas dan efisiensi pengelolaan pemerintah serta menjadi bentuk kontrol, transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Selain itu, hal ini juga ditujukan untuk melaksanakan salah satu prinsip *good governance* yaitu akuntabilitas (*accountability*) yang merupakan bentuk

tanggung jawab pemerintah terhadap kinerja yang dilakukannya untuk pelayanan masyarakat.

Menurut *United Nations Survey* 2014, Indonesia memiliki *E-Government Development Index* pada rangking 106 dari 193 negara sebesar 0.4487 dimana hal ini menunjukkan bahwa perkembangan *E-Government* di Indonesia kurang berjalan dengan baik.

E-Government di Indonesia mulai dilirik sejak tahun 2001 yaitu sejak munculnya Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tgl. 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi, selain itu dikeluarkan pula Inpres No.3 tahun 2003 mengenai Strategi Pengembangan *E-Government*. Secara spesifik tujuan dari *E-Government* di Indonesia antara lain untuk transformasi pemerintahan menuju tata kelola yang demokratis, mendukung keseimbangan dan memfasilitasi komunikasi antara pemerintah pusat dan daerah serta transformasi menuju era masyarakat Informasi. Namun pada kenyataan, sebagaimana diketahui *E-government* sendiri masih belum berjalan sebagaimana mestinya. Seperti dilihat masih banyak kendala yang menghambat implementasi dari *E-Government* antara lain : pertama, minimnya infrastruktur telekomunikasi dan informatika, dimana belum semua daerah di Indonesia memiliki infrastruktur yang cukup dan memadai. Kedua, kurangnya sumber daya manusia yang memadai, dimana *e-government* menuntut sumber daya manusia yang mampu menguasai bidang teknologi informatika, umumnya hanya tersedia di sektor industri maupun bisnis sehingga sektor yang lain pada umumnya masih membutuhkan tenaga yang handal dalam hal teknologi. Ketiga, belum adanya tempat akses dan informasi yang memadai yaitu tidak adanya cukup tempat yang menyediakan akses menuju *e-government* dan juga segala informasi mengenai *e-government*, serta budaya tata kelola menggunakan metode elektronik belum terbiasa dikarenakan masih banyaknya penduduk yang belum menguasai teknologi.

Melalui pelaksanaan *e-government* ini kemudian ditanyakan apakah peran *E-government* sudah mampu memberikan akuntabilitas dan transparansi dari kinerja pemerintah kepada masyarakat? Seperti dikutip dari Jurnal "Is E-Government Leading to

More Accountable and Transparent Local Governments? An Overall View” oleh Vicente Pina, Lourdes Torres dan Sonia Royo dalam jurnal *Financial Accountability & Management*, 26(1), February 2010, 0267-4424 : “*The challenge to governments in all countries is to transform themselves in order to engage citizens in democratic activities (SALA, 2003). In this context, a central question is whether, in fact, e-government is leading to a more transparent, interactive, open and, hence, accountable government*” (Tantangan bagi semua pemerintah di setiap Negara adalah untuk membangun negaranya dalam merangkul masyarakat dalam aktivitas demokratis. Dalam konteks ini dipertanyakan fakta mengenai apakah *e-government* akan membawa pemerintahan menjadi lebih transparan, interaktif, terbuka dan meningkatkan akuntabilitas pemerintah). Dalam hal ini menunjukkan pentingnya e-government dalam kehidupan politik dan demokrasi, apakah hal ini akan semakin meningkatkan akuntabilitas terhadap publik atau tidak.

Kemudian dalam Jurnal “Does E-Government Guarantee Accountability in Public Sector? Experiences in Italy and Japan” Oleh Hiroko Kudo, Chuo University, Tokyo, Japan mengutip “*E-government is one of the strategies of public management reform and is widely utilized in various countries*”(E-government adalah sebuah strategi pembentukan manajemen publik dan banyak digunakan diberbagai Negara). Hal ini menunjukkan pentingnya e-government sebagai bentuk manajemen pemerintahan sehingga pelaksanaannya harus diperhatikan dengan baik.

Dalam artikel ini penulis ingin menekankan bahwa peran *E-Government* dalam menciptakan akuntabilitas publik dapat dibangun dengan implementasi yang dilakukan dengan lebih baik, dalam hal ini akan dikaji juga bagaimana kendala-kendala yang terjadi dalam menerapkan e-government, sehingga penulis menuangkannya pada artikel berjudul “***E-Government sebagai Bentuk Akuntabilitas Publik : Hambatan dan Tantangan***”. Hal yang membedakan dengan artikel-artikel lain yaitu bahwa ulasan *e-government* akan berfokus pada hambatan dan tantangan yang mungkin terjadi dalam implementasi *e-government* selanjutnya serta dampak apa yang mungkin dapat ditimbulkan oleh implementasi *e-government* tersebut.

Tinjauan Pustaka

Electronic Government

E-Government merupakan kependekan dari elektronik pemerintah. E-Government biasa dikenal e-gov, pemerintah digital, online pemerintah atau pemerintah transformasi. E-Government adalah Suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. E-government juga merupakan suatu penataan system manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Pengertian lain mengenai E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. e-Government dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis.

Ada tiga model penyampaian E-Government, antara lain :

a. Government-to-Citizen atau Government-to-Customer (G2C)

Adalah penyampaian layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat, Memungkinkan pertukaran informasi dan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah,

contohnya G2C : Pajak online, mencari Pekerjaan, Layanan Jaminan sosial, Dokumen pribadi (Kelahiran dan Akte perkawinan, Aplikasi Paspor, Lisensi Pengarah), Layanan imigrasi, Layanan kesehatan, Beasiswa, penanggulangan bencana.

b. Government-to-Business (G2B)

Adalah transaksi-transaksi elektronik dimana pemerintah menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan bagi kalangan bisnis untuk bertransaksi dengan pemerintah. Mengarah kepada pemasaran produk dan jasa ke pemerintah untuk membantu pemerintah menjadi lebih efisien melalui peningkatan proses bisnis dan manajemen data elektronik. Aplikasi yang memfasilitasi interaksi G2B maupun B2G adalah Sistem e-procurement.

Contoh : Pajak perseroan, Peluang Bisnis, Pendaftaran perusahaan, peraturan pemerintah (Hukum Bisnis), Pelelangan dan penjualan yang dilaksanakan oleh pemerintah, hak paten merk dagang, dll

c. Government-to-Government (G2G)

Adalah Memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi online antar departemen atau lembaga pemerintahan melalui basisdata terintegrasi.

Contoh : Konsultasi secara online, blogging untuk kalangan legislative, pendidikan secara online, pelayanan kepada masyarakat secara terpadu.

Konsep Implementasi

Implementasi secara luas bermakna pelaksanaan undang-undang di mana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan dalam upaya untuk meraih tujuan-tujuan kebijakan atau program-program (Lester dan Stewart dalam Winarno : 147)

Model Implementasi George C Edwards

Menurut George C Edwards, Implementasi kebijakan adalah salah satu tahap kebijakan publik, antara pembentuk kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhi. Jika suatu kebijakan tidak tepat atau tidak dapat mengurangi masalah yang merupakan sasaran dari kebijakan, maka kebijakan itu mungkin akan mengalami kegagalan sekalipun kebijakan itu diimplementasikan dengan sangat baik. Sementara itu, suatu kebijakan yang telah direncanakan dengan sangat baik, mungkin juga akan mengalami kegagalan, jika kebijakan tersebut kurang diimplementasikan dengan baik oleh pelaksana kebijakan. (Winarno : 177)

Menurut Edwards terdapat empat macam faktor atau variabel yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan, yaitu :

1. Komunikasi

Implementasi kebijakan publik agar dapat mencapai keberhasilan, mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan secara jelas. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus diinformasikan kepada kelompok sasaran (target group) dengan jelas sehingga akan mengurangi kesalahan pemahaman dalam implementasi. Oleh karena itu diperlukan adanya tiga hal, yaitu; (1) penyaluran (transmisi) informasi yang baik dengan isi yang jelas (2) adanya kejelasan yang diterima oleh pelaksana kebijakan sehingga tidak membingungkan dalam pelaksanaan kebijakan, dan (3) adanya konsistensi yang diberikan dalam pelaksanaan kebijakan.

Jika yang dikomunikasikan berubah-ubah akan membingungkan dalam pelaksanaan kebijakan yang bersangkutan.

2. Sumber daya

Dalam implementasi kebijakan harus ditunjang oleh sumber daya baik berupa manusia atau tenaga, metode, finansial, materi atau peralatan/infrastruktur. Sasaran, tujuan dan isi kebijakan walaupun sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif dan efisien. Tanpa sumber daya, kebijakan tidak dapat diwujudkan untuk memecahkan permasalahan sosial dan memberikan pelayanan pada masyarakat.

3. Disposisi atau Kecenderungan

Suatu disposisi dalam implementasi merupakan kecenderungan sikap dan perilaku yang dimiliki oleh implementor kebijakan, seperti komitmen, kejujuran, komunikatif, cerdas dan sifat demokratis. Implementor yang baik harus memiliki disposisi atau kecenderungan sikap yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan dan ditetapkan oleh pembuat kebijakan. Jika sikap dan perspektif implementor berbeda dengan pembuat keputusan maka implementasi akan tidak efektif.

4. Struktur Birokrasi

Dalam organisasi birokrasi terdapat struktur organisasi dimana sebagai bentuk pengawasan dan komando dari atasan ke bawahan sehingga berbentuk vertikal. Namun dalam struktur birokrasi yang cenderung memiliki struktur yang panjang cenderung berbelit-belit (red tape) sehingga dapat melemahkan pengawasan sehingga implementasi tidak akan efektif karena memiliki banyak kesempatan dalam korupsi, ketidakefektifitasan dan sebagainya. Maka dari itu Perlu adanya standard prosedur pelaksanaan atau SOP (Standard Operating Procedure) sebagai petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis program/kebijakan yang hendak diimplementasikan.

Literature Review

Tujuan *E-Government*

Dalam menerapkan *E-Government* sendiri, pemerintah bertujuan penerapan *e-government* dalam masyarakat dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan pemerintah terhadap masyarakat serta memungkinkan kualitas pelayanan yang baik dengan menggunakan biaya yang lebih murah dan terjangkau. Seperti yang dipaparkan dalam Jurnal Internasional karya Özel Sebetcia and Gökhan Aksub yang dimuat dalam Information Polity 19 (2014) 225–243 225 DOI 10.3233/IP-140341 IOS Press berjudul “*Evaluating e-government systems in Turkey: The case of the ‘e-movable system’*” yang berisi

“E-government eliminates temporal and spatial factors and time constraints; makes public services more effective and efficient. American, Asian, European and African countries have made significant investments to improve e-government applications. Increasing number of governments use especially web-based network and internet technologies to provide services between citizens, businesses and other organizations. Effective use of e-government enables more effective delivery of government services and information to citizens; increases the efficiency of public employees and enables citizens to conduct their own transactions. A functioning e-government system makes delivery of services more efficient and economic both for the citizens and the government. For example, the use of Information Technologies/Information System (IT/IS) in healthcare sector potentially enhances the quality of services, improves the effective and efficiency of employees and reduces organizational costs.”

Selain itu juga termuat dalam Jurnal Internasional karya Victor Bekkers yang dimuat dalam Information Polity: The International Journal of Government & Democracy in the Information Age. 2012, Vol. 17 Issue 3/4, p329-342. 14p dengan judul “*Why does E-Government looks as it does? looking beyond the explanatory emptiness of the E-Government concept*” yang menyatakan

Although e-government is primarily focused on delivering better and more efficient public services to companies and citizens , I use a broader definition. I see e-government as referring to the use of ICT, especially network technologies, to facilitate or redesign the interactions between government and relevant stakeholders (citizens, companies, other governments) in both its internal and external environments in order to achieve added value.

Hal ini menunjukan bahwa Pelaksanaan e-government selain bertujuan meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan pemerintah juga ditujukan untuk memastikan

hubungan pemerintah dengan masyarakat maupun stakeholder berjalan dengan baik melalui layanan manajemen berbasis teknologi dan informasi (*e-government*).

Manfaat *E-Government*

Implementasi *E-Government* tersebut akhirnya akan memberikan manfaat dan dampak yang baik bagi tata kelola pemerintahan di Indonesia. Manfaat yang didapat dari implementasi tersebut antara lain :

Pertama, Selain memberikan efektifitas dan efisiensi terhadap tata kelola pemerintahan, *E-Government* juga membantu perkembangan sektor ekonomi dan bisnis. Hal ini disebabkan karena perkembangan internet yang sangat dinamis tidak hanya sebatas berbagi informasi, namun sistem *E-government* sekarang digunakan juga untuk kepentingan bisnis agar pemerintah dan perusahaan maupun masyarakat dapat mencapai efisiensi maksimum dan mengurangi birokrasi yang berbelit-belit (*red tape*) serta beban biaya yang digunakan. Sehingga hal tersebut dapat membantu pertumbuhan sektor ekonomi. Seperti dikutip dalam Jurnal Internasional berjudul “*The Role of E-Business In The E-Government Services Implementation*” oleh Wa’el Hadi and Sahem Nawafleh yang dimuat dalam International Journal of Academic Research. Nov2012, Vol. 4 Issue 6, p223-229. 7p. yang berisi :

The development and expansion of the internet is a continuous and dynamic process. In the past it was mainly used for educational systems and information sharing inside organizations, but now Internet applications aim to overcome the challenges of life and facilitate daily activities. The e-Government application is the most important because it aims to use the ICT tools inside the organizations in the countries. It also can be useful for businesses and citizens in their works in order to reach maximum efficiency reducing red tape, and reducing costs for all of Internet users (Al Shihi, 2006; Clift, 2004; Cohen, 2005; InfoDev, 2002).

Kedua, Dalam beberapa Negara diketahui bahwa kontak dengan pemerintah sering dilakukan melalui tatap muka secara langsung, namun dengan perkembangan teknologi informasi, penggunaan internet dan telepon sebagai saluran hubungan dengan pemerintah semakin mudah sehingga mempermudah interaksi maupun pertukaran informasi antara pemerintah, sektor bisnis/swasta dan masyarakat. Seperti dikutip dalam Jurnal Internasional Marije L. Teerlinga and Willem Pieterse yang diterbitkan pada Information Polity: The International Journal of Government & Democracy in the Information Age. 2011, Vol. 16 Issue 2, p171-187. 17p. 2 Diagrams, 5 Charts, 3 Graphs.

DOI: 10.3233/IP-2011-0213 yang berjudul “*How to improve E-Government use: An empirical examination of multichannel marketing instruments*” yang isinya adalah berikut

Various studies have been conducted in recent years that show the channels that are used by citizens for their contacts with government agencies. Millard [27], for example, has shown that the face-to face channel remains the most important service channel within the EU. In a number of countries where studies have been conducted on channel usage (such as Canada, the US and the Netherlands (for an overview, see [42])), it appears as though the telephone and face-to-face channel remain the most popular. When exploring how channel usage has developed over time, in most countries, the use of the Internet (websites and e-mail) increases.

Ketiga, Dalam rangka pemerintahan terbuka akses informasi pemerintah dapat digunakan dengan mudah oleh masyarakat sehingga masyarakat dapat berkontribusi langsung terhadap pemerintahan dengan menggunakan informasi dan dokumen yang telah disediakan melalui sumber terbuka pemerintah. Dalam hal ini E-Government membantu dalam mewujudkan “*Open Government*” yaitu pemerintahan yang terbuka dan transparan.

Implementasi *E-Government*

Implementasi kebijakan E-Government dilakukan dengan pendekatan *Top Down Approach* dimana proses implementasi berasal dari sisi vertikal dan terpusat dari pemerintah pusat. Formulasi kebijakan dibuat oleh lembaga tinggi negara (top level institutions). Sedangkan Implementasi dan evaluasi kebijakan dilaksanakan oleh institusi pelaksana (birokrasi) (Sabatier, 1986). Dalam hal ini berarti implementasi E-Government juga dilakukan dengan berasal dari aturan regulatif pemerintah untuk diimplementasikan dalam pemerintahan secara keseluruhan. Dalam implementasi tersebut dihadapi banyak kendala atau hambatan serta tantangan yang dihadapi dalam implementasi *E-Government*.

Evaluasi Implementasi *E-Government*

Sebuah hal yang tidak boleh dilalaikan setelah implementasi sendiri adalah evaluasi. Evaluasi penting untuk dilakukan karena pelaksanaan e-government perlu dilakukan pengukuran terhadap hasil dan dampak yang terjadi melalui pendekatan multidimensi dan multi disiplin sehingga penggunaan *E-Government* dapat dievaluasi keefektifitasannya. Hal tersebut seperti dikemukakan oleh Mete Yıldız yang diterbitkan pada Information Polity: The International Journal of Government & Democracy in the Information Age. 2012, Vol. 17 Issue 3/4, p343-355. 13p. yang berjudul “*Big questions*

of e-government Research” yang berisi “The need to measure the public value created by e-government is a truly global need. Even the socialist policy-makers of China emphasize the need to measure the impact of e-government with a multi-disciplinary and multi-method approach”.

Pembahasan : Hambatan dan Tantangan Implementasi *E-Government*

Implementasi sebuah kebijakan merupakan hal yang krusial dan merupakan fase yang penting untuk diperhatikan demi kesuksesan sebuah program/kebijakan. Implementasi melibatkan banyak pihak dan organisasi dimana keseluruhan pihak dan organisasi yang terlibat harus bekerja sama dan saling mendukung agar implementasi kebijakan dapat berjalan lancar. Begitupula hal yang terjadi dengan implementasi program *E-Government* yang ditujukan untuk memberikan efektifitas dan efisiensi pelayanan pemerintah terhadap masyarakat. Namun dalam implementasinya terdapat hambatan-hambatan yang membuat program atau kebijakan tersebut tidak berjalan dengan baik, begitupula yang terjadi dalam implementasi *E-Government*.

Hambatan yang terjadi dalam implementasi *E-Government* sangatlah beragam jenisnya baik berupa infrastruktur yang kurang memadai, masalah sumber daya manusia yang kurang terampil dan kurangnya akses pada sistem informasi dan teknologi yang membuat penerapan sistem *E-Government* semakin sulit untuk diimplementasikan dengan baik. Hambatan yang beragam tersebut tentu menjadi kendala yang berarti dalam pelaksanaan *E-Government*. Berbagai hambatan yang terjadi dalam implementasi *E-Government* ditekankan pada Artikel karangan Nia Karniawati dan Romi Rahmadani *Prodi Ilmu Pemerintahan FISIP Unikom* yang diterbitkan oleh Majalah Ilmiah UNIKOM Vol.7, No. 2 Bidang Humaniora dengan Judul “Analisis Kebijakan Penerapan *E-Government* Melalui Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg) (Suatu Studi Pada Biro Kepegawaian Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat)” yang berisi :

Dalam kebijakan penerapan e-Government terdapat indikator-indikator yang penting, berkaitan dengan berbagai infrastruktur serta strategi pendukungnya, sebagaimana yang dikemukakan oleh Rich-ardus Eko Indrajit dalam bukunya yang berjudul Buku Pintar Linux : Membangun Ap-likasi e-Government. Bahwa penerapan e-Government ini meliputi:

- 1. Data infrastruktur, meliputi manajemen sistem, dokumentasi, dan proses kerja di tempat untuk menyediakan kuantitas dan kualitas data yang berfungsi mendukung penerapan e-Government.*

2. *Infrastruktur legal, hukum dan peraturan termasuk berbagai perizinan untuk mendukung menuju e-Government.*
3. *Infrastruktur institusional, diwujudkan dengan institusi pemerintah secara sadar dan eksis melakukan dan memfokuskan tujuannya dalam penerapan e-Government.*
4. *Infrastruktur manusia, sumber daya manusia yang handal merupakan hal pokok yang harus dipersiapkan dalam penerapan e-Government.*
5. *Infrastuktur teknologi, penerapan e-Government banyak bertumpu pada adanya infrastruktur teknologi yang memadai.*
6. *Strategi pemikiran pemimpin, penerapan e-Government sangat membutuhkan pemimpin yang mem-bawa visi e-Government dalam agendanya dan memiliki strategi pemikiran untuk mewujudkannya. (Indrajit, 2002:25).*

Hambatan dalam implementasi e-government dapat diklasifikasikan menjadi tiga hambatan utama yang cenderung menjadi inti permasalahan yang menghambat implementasi.

Hambatan pertama berupa masalah **Sumber Daya Manusia**. Ketersediaan sumber daya manusia yang trampil dan ahli sangat minim adanya. Sumber Daya Manusia yang dimiliki pemerintah cenderung tidak menguasai teknologi informasi bahkan tidak memiliki pemahaman yang tepat dalam pengetahuan mengenai *E-government*. Sumber daya manusia yang dimiliki umumnya berasal dari tenaga kontrak atau *outsourcing* yang berasal dari luar organisasi atau institusi pemerintahan, sehingga cenderung tidak paham bagaimanakah implementasi dari *E-Government* yang ideal dan tepat. Selain itu, sumber daya manusia yang dimiliki yang berasal dari dalam atau internal organisasi tidak menguasai teknologi informasi sehingga hal ini menghambat adanya implementasi *E-Government* tersebut. Faktor Sumber daya manusia sebagai kendala dalam implementasi E-Government juga didukung dalam Jurnal Internasional Karya Unnati Mishra and Manisha Sharma, *Gautam Bhudda University, Greater Noida, India* yang diterbitkan dalam *Journal of E-Governance* 36 (2013) 136–142 136 DOI 10.3233/GOV-130349 IOS Press yang berjudul “*Human factors affecting the adaptability of e-governance the Indian public sector*” yang berisi :

“Sharma et al. [18] discussed the challenges of e-Governance implementation in India and tried to identify strategies to make it effective in their research paper. On the basis of secondary data from different Indian government websites, and through reviews of many related researches, the authors identified some human factors like computer literacy level, qualitative human resources, language and political issues as the challenges of e-governance implementations.”

Dalam jurnal tersebut disebutkan bahwa faktor pengetahuan terhadap computer, jumlah sumberdaya manusia, isu bahasa maupun politik dapat menghambat implementasi *e-government* diakibatkan rendahnya kualitas sumberdaya manusia yang dimiliki.

Hambatan kedua berupa **Infrastruktur** yang dibutuhkan belum mencukupi dan tidak tersebar secara merata. Infrastruktur berupa peralatan elektronik pendukung seperti komputer, laptop, jaringan internet masih minim dan belum terdapat di setiap daerah di Indonesia. Jika dilihat daerah terpencil, tentu mereka belum dapat ikut serta dalam implementasi *e-government* dikarenakan infrastruktur yang kurang sehingga tidak ada akses informasi yang dapat digunakan. Jikapun ada beberapa SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) ataupun organisasi yang menerapkan *e-government* dalam organisasinya, maka hal tersebut belum diimplementasikan dengan baik, misalnya beberapa SKPD atau organisasi pemerintah seperti pemda atau Pemkot memiliki website yang mempublikasi data mengenai organisasinya, namun website tersebut cenderung sebatas *homepage* dasar yang memberikan akses informasi terbatas bahkan beberapa SKPD cenderung tidak mengupdate websitenya.

Berikut merupakan artikel yang menjelaskan mengenai minimnya infrastruktur yang memberikan dampak atau menjadi hambatan sehingga implementasi *e-government* tidak berjalan dengan lancar. Artikel karya John Carlo Bertot, Paul T. Jaeger, Ursula Gorham, Natalie Greene Taylor and Ruth Lincoln yang diterbitkan oleh *Information Policy and Access Center, College of Information Studies, University of Maryland, Maryland, MD, USA* dengan judul “Delivering e-government services and transforming communities through innovative partnerships: Public libraries, government agencies, and community organizations” yang berisi :

“Lack of access to computers and the Internet is one reason why members of the public turn to libraries for e-government assistance. Additional reasons include: 1) a lack of technical skills to use the online services and resources; 2) a lack of understanding of civics that renders them unable to discern between federal, state, or local government services and/or which agencies are responsible for which e-government services; 3) discomfort with engaging in online interactions without guidance; 4) inability to engage in e-government services due to the lack of accessibility and usability of government websites in general and e-government services in particular; 5) a range of social barriers to accessing and using e-government services such as trust, language, and culture; and 6) specific directions from a government agency to obtain assistance from a library as opposed to the actual agency providing the service”

Dalam artikel tersebut dijelaskan bahwa minimnya akses pada komputer dan internet merupakan salah satu alasan yang menyebabkan masyarakat berganti pada bantuan perpustakaan atau komunitas dalam akses e-government. Secara tidak langsung hal ini menyatakan bahwa kurangnya infrastruktur yang dibutuhkan menjadi hambatan yang berarti sehingga masyarakat harus dituntun secara manual dan hal ini menyatakan bahwa implementasi *e-government* berjalan tidak efektif.

Hambatan ketiga yaitu **Tidak adanya kepemimpinan efektif** yang dapat menuntun dan memimpin implementasi kebijakan tersebut agar dapat berjalan dengan baik dan membawa kesuksesan dalam implementasi e-government. Dalam masing-masing SKPD ataupun organisasi pemerintah tidak ada pemimpin yang bertindak untuk mengarahkan karena kebijakan bersifat regulative dan harus dilaksanakan sehingga peran pemimpin dalam mengarahkan pada keberhasilan cenderung kurang karena pimpinan lebih bersikap pada mengawasi dan memastikan bahwa kebijakan diimplementasikan tanpa mendorong pada arahan bagaimana tujuan harus tercapai.

Tidak ada satu faktor pun yang memberikan lebih banyak manfaat pada organisasi daripada kepemimpinan efektif. Pemimpin diperlukan untuk menentukan tujuan, mengalokasikan sumberdaya langka, memfokuskan perhatian pada tujuan-tujuan perusahaan, mengkoordinir perubahan, membina kontak antara pribadi dengan pengikutnya, menetapkan arah yang benar atau yang paling baik bila kegagalan terjadi (Sulistiyani (Ed.) : 81-82)

Dari hal diatas ditunjukkan pentingnya keberadaan seorang pemimpin yang dapat mengarahkan usaha-usaha organisasi agar tujuan yang diinginkan yaitu implementasi *e-government* secara baik dapat tercapai.

Selain itu ketiga hambatan tersebut jika dianalisis berdasarkan 4 variabel yang mempengaruhi implementasi menurut George C. Edwards yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi ataupun kecenderungan sikap serta Struktur birokrasi dapat dilihat bahwa implementasi tidak berjalan dengan baik karena pada proses implementasi tidak didukung dengan sepenuhnya faktor-faktor yang harus ada.

Pada **komunikasi**, komunikasi yang dilakukan kelompok pelaksana (pemerintah) dengan kelompok sasaran tidak terjadi dengan baik terbukti bahwa sumberdaya manusia yang dimiliki masih belum memahami bagaimana bentuk implementasi e-government

yang ideal serta masyarakat pun belum paham benar dengan kebijakan e-government karena minimnya sosialisasi mengenai e-government, bahkan internet di desa juga kurang disebarluaskan beritanya sehingga kemanfaatannya tidak dapat digunakan secara maksimal.

Sumber Daya baik berupa sumber daya manusia maupun infrastruktur sangatlah kurang, dibuktikan dengan minimnya teknologi yang dimiliki oleh masing-masing SKPD atau organisasi pemerintah serta minimnya akses masyarakat untuk mendapatkan informasi akibat tidak adanya infrastruktur internet maupun tidak adanya sosialisasi penggunaan teknologi. Dari sisi sumber daya manusia, kurangnya sumber daya manusia yang cukup trampil dan menguasai konsep *e-government* menjadikan kendala dalam implementasi *e-government*.

Disposisi atau Kecenderungan Sikap Pelaksana, Pelaksana kurang memiliki kapabilitas dan komitmen dalam menjalankan kebijakan e-government sehingga meskipun konsep dan rancangan kebijakan sudah sedemikian baiknya namun sikap dari pelaksana tidak mendukung keberhasilan implementasi *e-government* ini maka hal tersebut akan susah untuk dicapai.

Struktur Birokrasi, struktur birokrasi yang cenderung panjang dan berbelit-belit justru semakin menghambat implementasi e-government, karena dengan komunikasi yang tidak baik struktur yang panjang dan vertikal hanya akan menambah ketidak efektifan implementasi *e-government* dan akan menghambat implementasi *e-government*.

Selanjutnya dalam implementasi e-government ini hambatan-hambatan tersebut harus dicarikan solusinya karena kedepannya dalam era globalisasi akan cenderung sangat dinamis. Hal ini diakibatkan e-government merupakan implementasi tata kelola pemerintahan yang menggunakan media elektronik dimana era digital dan elektronik akan mengalami perubahan dan perkembangan yang begitu cepat. Hal ini menjadi tantangan tersendiri dalam implementasi *e-government* kedepannya. Tantangan tersebut dapat berubah menjadi ancaman yang mungkin dapat menjadi hambatan di implementasi *E-Government* kedepannya.

Seperti dikutip dalam jurnal berikut ancaman berupa perkembangan teknologi akan memudahkan pemerintah dalam melakukan aktivitas pemerintahan, namun jika hal tersebut tidak mengikuti perkembangan teknologi, sistem pemerintahan akan tertinggal

dan akan sulit untuk menyesuaikan kembali. Seperti dikutip dari Jurnal karya Frank Bannistera and Regina Connolly yang diterbitkan dalam Information Polity 17 (2012) 211–226 DOI 10.3233/IP-2012-000282 IOS Press yang berjudul *“Forward to the past: Lessons for the future of e-government from the story so far”* yang berbunyi : *“In the coming decade emerging technologies will continue to change radically the nature of both the possibilities and challenges facing government, perhaps even more radically than they have at any time since the early 1990s. Many of these technologies are already out there; others, unforeseen, will come out of the blue”*

Kesimpulan dan Saran

Jika membahas mengenai implementasi *e-government* di Indonesia, tentu dapat dikatakan bahwa hal tersebut belum berjalan dengan baik dilihat dari kurangnya sumber daya manusia yang dapat diandalkan, minimnya infrastruktur yang mencakup sarana dan prasarana pendukung sehingga mengakibatkan kurangnya akses informasi dan teknologi untuk mewujudkan *e-government* serta tidak adanya sosok pemimpin yang mampu mengendalikan situasi agar usaha yang dilakukan dapat berjalan dengan efektif dan efisien sehingga mampu mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan demikian, perlu dicarikan solusi yang bersifat *sustainable*, sehingga implementasi tersebut tidak hanya berjalan baik pada saat ini saja namun juga untuk seterusnya, alternatif solusi tersebut antara lain :

- Masalah Sumber Daya Manusia dapat diatasi dengan proses recruitment pegawai yang sesuai dengan keahlian yang dibutuhkan yaitu yang memiliki ketrampilan berbasis teknologi informasi. Selain itu hal ini didukung pula dengan serangkaian training guna meningkatkan ketrampilan dari sumber daya manusia yang tersedia.
- Masalah infrastruktur agar dialokasikan dana untuk memenuhi dan membangun sarana dan prasarana yang dibutuhkan, hal ini dapat juga dilakukan dengan mengandeng pihak swasta untuk melakukan pembangunan dan pemenuhan infrasturktur. Selain pemenuhan infrastruktur hal ini juga dibarengi dengan sosialisasi yang dilakukan pada masyarakat baik melalui sosialisasi langsung maupun melalui pendidikan *e-government* ataupun melalui iklan-iklan masyarakat.
- Masalah kepemimpinan dapat dilakukan dengan regenerasi kepemimpinan dalam organisasi dimana pemimpin dipastikan memiliki pengalaman yang dapat membantu

dalam memimpin serta dibekali dengan latihan pengembangan kepemimpinan atau *Leadership Development Training* sebagai bekal dalam pelajaran mengenai kepemimpinan dalam organisasi

Selain itu, tantangan berupa perubahan teknologi yang begitu cepat harus diantisipasi dengan melakukan *up date* terbaru, baik dari sisi pengetahuan maupun ketrampilan mengenai teknologi terbaru dalam pelatihan dan training tersebut, sehingga ancaman yang muncul kedepannya dapat diminimalisir resiko dan dampaknya.

REFERENSI :

Sumber Buku :

- Winarno, Budi.2014.*Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus)*.Yogyakarta : CAPS (Center of Academic Publishing Service)
- Sulistiyani, Ambar Teguh (Ed.).2011.*Memahami Good Governance : Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media

Sumber Jurnal :

- Bannistera, Frank and Regina Connolly.2012. “Forward to the past: Lessons for the future of e-government from the story so far”. *Information Polity* 17 (2012) 211–226 DOI 10.3233/IP-2012-000282 IOS Press
- Bekkers, Victor.2012. “Why does E-Government looks as it does? looking beyond the explanatory emptiness of the E-Government concept”. *Information Polity: The International Journal of Government & Democracy in the Information Age*. 2012, Vol. 17 Issue 3/4, p329-342. 14p
- Bertot, John Carlo, et.al. 2013.“Delivering e-government services and transforming communities through innovative partnerships: Public libraries, government agencies, and community organizations” *Information Polity*, vol. 18, no. 2, 2013 10.3233/IP-130304
- Hadi , Wa’el and Sahem Nawafleh.2012. “The Role of E-Business In The E-Government Services Implementation”. *International Journal of Academic Research*. Nov2012, Vol. 4 Issue 6, p223-229. 7p

- Kudo, Hiroko.2008.“Does E-Government Guarantee Accountability in Public Sector? Experiences in Italy and Japan” Chuo University, Tokyo, Japan. *Public Administration Quarterly* Vol. 32, No. 1 (SPRING 2008), pp. 93-120
- Karniawati, Nia dan Romi Rahmadani.2011. “Analisis Kebijakan Penerapan *E-Government* Melalui Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg) (Suatu Studi Pada Biro Kepegawaian Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat). *Majalah Ilmiah UNIKOM Vol.7, No. 2 Bidang Humaniora*
- Mishra, Unnati and Manisha Sharma.2013. “Human factors affecting the adaptability of e-governance the Indian public sector” *Journal of E-Governance* 36 (2013) 136–142 136 DOI 10.3233/GOV-130349 IOS Press
- Pina ,Vicente, Lourdes Torres and Sonia Royo.2010.“Is E-Government Leading to More Accountable and Transparent Local Governments? An Overall View” *Journal Financial Accountability & Management*, 26(1), February 2010, 0267-4424
- Sebetcia , Özel andGökhan Aksub.2014. “Evaluating e-government systems in Turkey: The case of the ‘e-movable system’”. *Information Polity* 19 (2014) 225–243 225 DOI 10.3233/IP-140341 IOS Press
- Teerlinga, Marije L. and Willem Pieterse. 2011. “How to improve E-Government use: An empirical examination of multichannel marketing instruments”. *Information Polity: The International Journal of Government & Democracy in the Information Age*. 2011, Vol. 16 Issue 2, p171-187. 17p. 2 Diagrams, 5 Charts, 3 Graphs. DOI: 10.3233/IP-2011-0213
- Yıldız, Mete. 2012. “Big questions of e-government Research”. *Information Polity: The International Journal of Government & Democracy in the Information Age*. 2012, Vol. 17 Issue 3/4, p343-355. 13p.

Sumber lain (website) :

Damayanti, Rika. *Implementasi E-government (e-KTP)*. Diakses dari :

<http://rika7damayanti.blogspot.com/2015/01/implementasi-e-government-e-ktp.html>

diakses pada 29 April 2015

Sriyanti, Sayu. *Pengertian, keuntungan & kerugian E-government*. Diakses dari :

<http://sriyanthigeg.blogspot.com/2012/11/pengertian-keuntungan-kerugian-e.html>

pada 3 Juni 2015

Salim, Hendy. *Evaluasi Pelaksanaan E-Government di Indonesia*. diakses dari <http://sisteminformasi.blog.binusian.org/2014/03/09/evaluasi-terhadap-pelaksanaan-e-government-di-indonesia/> diakses pada 29 April 2015

Siregar, Arpan Nasri. *Model dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan*. Diakses dari : <https://arpansiregar.wordpress.com/2013/01/17/model-dan-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-implementasi-kebijakan/> pada 18 Juni 2015