

## TANTANGAN DAN HAMBATAN DALAM IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DI INDONESIA

**Edwi Arief Sosiawan**

Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP UPN "Veteran" Yogyakarta  
Jl. Babarsari no 2 Tambakbayan 55281 Yogyakarta Telp (0274)-485268  
e-mail : [edwias@yahoo.com](mailto:edwias@yahoo.com)  
website : <http://edwi.dosen.upnyk.ac.id>

### **Abstrak :**

*Saat ini banyak instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah mengembangkan pelayanan publik melalui Teknologi komunikasi dan informasi (TIK/ICT) yang disebut dengan e-government. Tetapi ada tiga hal persoalan mendasar di dalam penyelenggaraan e-government tersebut yaitu ; inisiatif dan pemaknaan implementasi e-government oleh pemerintah daerah otonom masih bersifat sendiri-sendiri. Kedua, implementasi melalui situs web daerah tersebut belum didukung oleh sistem manajemen dan proses kerja yang efektif karena kesiapan peraturan, prosedur dan keterbatasan sumber daya manusia. Ketiga, banyak pemerintah daerah mengidentikkan implementasi e-government hanya sekedar membuat situs web pemda saja (web presence), sehingga penyelenggaraan e-government hanya berhenti ditahap pematangan saja dari 4 tahap yang harus dilalui.*

*Keywords : Tantangan dan hambatan e-government, Faktor-faktor penyebab, Solusi dan Rekomendasi*

### **1. PENDAHULUAN**

E-government (e-gov) intinya adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. Karena itu, ada dua hal utama dalam pengertian e-gov di atas ; yang pertama adalah penggunaan teknologi informasi (salah satunya adalah internet) sebagai alat bantu, dan, yang kedua, tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintahan dapat berjalan lebih efisien.

Kendati demikian, e-gov bukan berarti mengganti cara pemerintah dalam berhubungan dengan masyarakat. Dalam konsep e-gov, masyarakat masih bisa berhubungan dengan pos-pos pelayanan, berbicara melalui telepon untuk mendapatkan pelayanan pemerintah, atau mengirim surat. Jadi, e-gov sesuai dengan fungsinya, adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Simpulannya e-gov adalah upaya untuk mengembang-kan penyelenggaraan pemerintahan yang ber-basis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Mengapa e-gov menjadi perlu dan penting untuk dilaksanakan ? alasannya adalah : secara tradisional biasanya interaksi antara seorang warga negara atau institusi sosial dengan badan pemerintah selalu berlangsung di kantor-kantor pemerintahan. Namun seiring dengan pemunculan teknologi informasi dan komunikasi ( TIK ) semakin memungkinkan untuk mendekatkan pusat-pusat layanan pemerintah kepada setiap klien. Sebagai contoh ; jika ada pusat layanan yang tak terlayani oleh badan pemerintah, maka ada kios-kios yang didekatkan kepada para klien atau dengan penggunaan komputer di rumah atau di kantor-kantor. E-gov memberikan peluang baru untuk meningkatkan kualitas pemerintahan, dengan cara ditingkatkannya efisiensi, layanan-layanan baru, peningkatan partisipasi warga dan adanya suatu peningkatan terhadap *global information infrastructure*. Dengan demikian e-gov akan meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik sebagai jalan untuk mewujudkan *good government*. Melalui e-Government, pelayanan pemerintah akan berlangsung secara transparan, dapat dilacak prosesnya, sehingga dapat dianggap akuntabel. Unsur penyimpangan dapat dihindarkan dan pelayanan dapat diberikan secara efektif dan efisien.

Untuk kasus di Indonesia, pemanfaatan e-gov dikarenakan adanya perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara secara fundamental, dari sistem pemerintahan yang otoriter dan sentralistik menuju ke sistem pemerintahan yang demokratis, dan menerapkan perimbangan kewenangan pusat dan daerah otonom. Perubahan yang tengah terjadi tersebut menuntut terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Sistem manajemen pemerintah yang selama ini merupakan sistem hirarki kewenangan dan komando sektoral dikembangkan menjadi sistem manajemen organisasi jaringan yang dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali.

Yang kedua, egov dilaksanakan di Indonesia karena adanya tuntutan masyarakat yang berbeda namun berkaitan erat, yaitu :

- a. Tuntutan pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah Indonesia, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif
- b. Keinginan masyarakat agar aspirasi mereka didengar, sehingga pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan negara.

Membicarakan *e-government* (e-gov) di Indonesia maka banyak pendekatan keilmuan yang bisa dilakukan apakah melalui pendekatan teknologi komunikasi dan informasi, manajemen, politik dan pemerintahan ataukah sosial. Namun yang paling banyak mewacanakan adalah dari pihak kaca mata teknologi dan manajemen pemerintahan. Aspek yang lain masih kurang terlihat dan sedikit sekali terlibat dalam isu *e-government*. Padahal, *e-government* merupakan suatu penerapan konsep dan teknologi yang membutuhkan banyak pendekatan keilmuan sehingga aplikasi yang dilakukan oleh pihak penyelenggara ( pemerintah ) dapat terwujud secara ideal dan komprehensif. Oleh karena itu, maka tidak heran bila penerjemahan *e-gov* masih sangat dangkal sehingga implementasinya pun masih kurang optimal.

Secara faktual pelaksanaan *e-gov* beberapa masih dinilai sebagai proyek "gagah-gagahan" atau bahkan hanya proyek yang harus diikuti mirip model pakaian yang lagi ngetrend. Artinya, kebanyakan dari para penyelenggara *e-gov* baik lembaga pemerintahan maupun lembaga non pemerintahan masih merasa "aman" dan "nyaman" dengan kepemilikan website tanpa peduli lagi pada optimalisasi pemanfaatan *e-gov*. Pada sisi lain, ada tuduhan miring yang berkesan seolah-olah *e-gov* hanyalah proyek "jualan" para "pedagang" teknologi komunikasi dan informasi baik hardware maupun softwrenya.

Pada lingkungan global ternyata pelaksanaan *e-governmen* di Indonesia masih di bawah Thailand, Singapura, Folopina dan Malaysia bahkan indeks per 2005 menunjukkan penurunan. Data tersebut bisa dilihat di bawah ini :

**Tabel 1. Rangka Indonesia di banding negara ASEAN lain menurut *e-government readiness index***

No.	Negara	E-Governamnce Readiness Ranking	
		2004	2005
1.	Singapura	8	7
2.	Filipina	47	41
3.	Malaysia	42	43
4.	Thailand	50	46
5.	Indonesia	85	96
6.	Brunei	63	73
7.	Vietnam	112	105
8.	Kamboja	129	128
9	Myanmar	123	129
10.	Timor Leste	174	144
11.	Laos	144	147

Sumber: *International Communication Union (2006)*

Asumsi paparan di atas mempertanyakan pelaksanaan *e-gov* dari sisi penyelenggara ( manajemen dan optimalisasinya). Sementara dari sisi pengguna yaitu masyarakat masih belum banyak terpublikasi tentang fenomena pemanfaatan dan penggunaannya. Artinya, masih sangat kecil dan sedikit jumlah penelitian baik yang dilakukan oleh pihak pemerintah maupun pihak institusi pendidikan berkaitan dengan hal tersebut. Mengapa ini bisa terjadi ? setidaknya ada dua asumsi ; pertama sangat disadari bahwa akses internet masih terbatas pada masyarakat kategori sosial menengah ke atas baik dari keterjangkauan alatnya maupun kultur penggunaannya. Kedua ; adanya ketidakpercayaan tentang keseriusan masyarakat dalam memanfaatkan dan menggunakannya plus "kebingungan" siapa yang pantas nantinya dijadikan sebagai objek yang diteliti mengingat pengguna sulit dipantau (meskipun dalam web pemda ada fasilitas "encounter" ). Oleh karenanya maka dalam tulisan ini dirumuskan satu permasalahan yaitu "***bagaimana tantangan dan hambatan dalam implementasi e-government di Indonesia ?***"

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Konsep *e-Government* dideskripsikan secara beragam oleh masing-masing individu atau komunitas. Hal tersebut dapat di lihat dari berbagai definisi di bawah ini mengenai *e-gov* di berbagai negara sesuai dengan sudut pandang sistem pemerintahan mereka :

- a. Pemerintah Federal Amerika Serikat mendefinisikan *e-Government* secara ringkas, padat, dan jelas, sebagai :  
*E-Government mengacu kepada penyampaian informasi dan pelayanan online pemerintahan melalui internet atau media digital lainnya.* Sementara Nevada, salah satu negara bagian di Amerika Serikat, mendefinisikan *e-Government* sebagai :
  - *Pelayanan online menghilangkan hambatan tradisional untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat dan bisnis dalam memakai layanan pemerintah.*
  - *Operasional pemerintahan untuk konstitusi internal dapat disederhanakan permintaan operasinya untuk semua agen pemerintah dan pegawainya.*

- b. Pemerintah New Salendia melihat *e-Government* sebagai berikut : *E-Government* adalah sebuah cara bagi pemerintahan untuk menggunakan sebuah teknologi baru untuk melayani masyarakat dengan memberikan kemudahan akses untuk pemerintah dalam hal pelayanan dan informasi dan juga untuk menambah kualitas pelayanan serta memberikan peluang untuk berpartisipasi dalam proses dan institusi demokrasi
- c. Negara Italia mendefinisikan *e-Government*, sebagai : *Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (Information and Communication Technology -ICT) yang modern pada pengadministrasian negara, melalui aplikasi :*
1. *Desain komputerisasi untuk tambahan efisiensi operasional dengan inividu tiap departemen dan divisi.*
  2. *Pelayanan komputerisasi untuk masyarakat dan perusahaan, sering kali mengimplementasi integrasi pelayanan pada departemen dan divisi yang berbeda.*
  3. *Ketetapan akses ICT untuk pengguna akhir dari layanan informasi pemerintahan.*

Sementara itu Clay G. Wescott (Pejabat Senior Asian Development Bank), mendefinisikan sebagai : *Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudahan fasilitas layanan pemerintah serta memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum, dan membuat pemerintahan lebih bertanggung jawab kepada masyarakat*

Mengapa definisi e-gov menjadi beragam ? ada beberapa faktor penyebabnya yang semua bermuara pada beberapa prinsip sebagai berikut :

- a. Konsep *e-Government* memiliki prinsip-prinsip dasar yang umum, tetapi karena setiap negara implementasi atau penerapannya berbeda-beda, maka konsep *e-Government*-pun menjadi beraneka ragam.
- b. Wahana aplikasi *e-Government* sangatlah lebar mengingat sedemikian banyaknya tugas dan tanggung jawab pemerintah sebuah negara yang berfungsi untuk mengatur masyarakatnya melalui berbagai jenis interaksi dan transaksi.
- c. Pengertian dan penerapan *e-Government* di sebuah negara tidak dapat dipisahkan dengan kondisi internal baik secara makro maupun mikro dari negara yang bersangkutan, sehingga pemahamannya teramat sangat ditentukan oleh sejarah, budaya, pendidikan, pandangan politik, kondisi ekonomi, dari negara yang bersangkutan.

Secara umum, e-gov di definisikan sebagai : **Pemerintahan elektronik** ( juga disebut *e-gov, digital government, online government* atau *transformational 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. Model penyampaian yang utama adalah *Government-to-Citizen* atau *Government-to-Customer* (G2C), *Government-to-Business* (G2B) serta *Government-to-Government* (G2G). Keuntungan yang paling diharapkan dari e-government adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik.

Konsep *e-Government* berkembang didasarkan atas tiga kecenderungan, yaitu:

1. Masyarakat bebas memilih bilamana dan darimana yang bersangkutan ingin berhubungan dengan pemerintahnya untuk melakukan berbagai transaksi atau mekanisme interaksi yang diperlukan selama 24 jam sehari dan 7 hari seminggu (non-stop);
2. Untuk menjalankan mekanisme interaksi tersebut masyarakat dapat dan boleh memilih berbagai kanal akses (multiple channels), baik yang sifatnya tradisional/konvensional maupun yang paling moderen, baik yang disediakan oleh pemerintah maupun kerja sama antara pemerintah dengan sektor swasta atau institusi non komersial lainnya
3. Seperti layaknya konduktor dalam sebuah orkestra, pemerintah dalam hal ini berperan sebagai koordinator utama yang memungkinkan berbagai hal yang diinginkan masyarakat tersebut terwujud, artinya yang bersangkutan akan membuat sebuah suasana yang kondusif agar tercipta sebuah lingkungan penyelenggaraan pemerintahan seperti yang dicita-citakan rakyatnya tersebut. ( Indrajit, Richardus E., 2002)

Sementara itu pada sisi lain, e-gov dianggap sebagai pemerintahan online yang berbasis internet ("Internet-based government"). Namun, terdapat juga teknologi pemerintahan elektronik non-internet yang dapat digunakan dalam konteks ini, seperti ; telepon, faksimil, PDA, SMS, MMS, jaringan dan layanan nirkabel (*wireless networks and services*), Bluetooth, CCTV, sistem penjejak (*tracking systems*), RFID, indentifikasi biometrik, manajemen dan penegakan peraturan lalu lintas jalan, kartu identitas (KTP), kartu pintar (*smart card*) serta aplikasi NFC lainnya; ; teknologi *polling station*, penyampaian penyampaian layanan pemerintahan berbasis TV dan radio, surat-e, fasilitas komunitas online, newsgroup dan *electronic mailing list*, chat online,

serta teknologi pesan instan (*instant messenger*). Ada pula sejumlah sub-kategori dari e-gov spesifik seperti m-government (*mobile government*), u-government (*ubiquitous government*), dan g-government (aplikasi GIS/GPS untuk e-government) ( sumber : <http://id.wikipedia.org/wiki/E-government> , tgl. 23 April 2008 )

Oleh karena itu, maka konsep e-gov sebenarnya tidak berhenti pada pemanfaatan jaringan teknologi komunikasi informasi berupa internet saja tetapi penggunaan teknologi komunikasi dan informasi lain atau terpadu yang ikut mensupport pelaksanaan pemerintahan dalam rangka menuju pada efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Dengan demikian maka dapat diperoleh suatu karakteristik konsep e-gov sebagai berikut :

- a. E-gov merupakan suatu mekanisme interaksi baru (moderen) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*); yang
- b. Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); *dengan tujuan*
- c. Memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama berjalan.

Dari konsep yang secara komprehensif telah diketahui di atas maka diketahui beberapa manfaat dari pelaksanaan e-gov antara lain :

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.
- g. Menciptakan masyarakat berbasis komunitas informasi yang lebih berkualitas ( *indrajid, 2005, 4* )

Situs web pemerintah daerah merupakan salah satu strategi didalam melaksanakan pengembangan e-government secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Pembuatan situs web pemerintah daerah merupakan tingkat pertama dalam pengembangan *e-government* di Indonesia dengan sasaran agar masyarakat Indonesia dapat dengan mudah memperoleh akses kepada informasi dan layanan pemerintah daerah, serta ikut berpartisipasi di dalam pengembangan demokrasi di Indonesia dengan menggunakan media internet. Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh Pemerintah Daerah melalui jaringan informasi, pengembangan e-government dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan, yaitu :

**a. Tingkat 1 – Persiapan**

- Pembuatan situs web sebagai media informasi dan komunikasi pada setiap lembaga.
- Sosialisasi situs web untuk internal dan publik.

**b. Tingkat 2 – Pematangan**

- Pembuatan situs web informasi publik yang bersifat interaktif.
- Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.

**c. Tingkat 3 – Pemantapan**

- Pembuatan situs web yang bersifat transaksi pelayanan publik.
- Pembuatan *interoperabilitas* aplikasi dan data dengan lembaga lain.

**d. Tingkat 4 – Pemanfaatan**

- Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat *Government to Government (G2G)*, *Government to Business (G2B)*, *Government to Consumers (G2C)*. ( Buku Panduan Penyelenggaran situs Pemerintah Daerah, Depkominfo, 2003 )

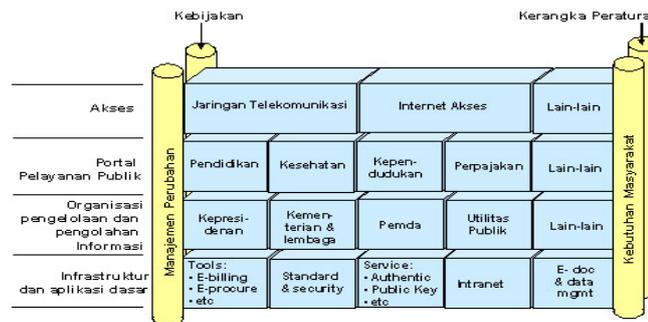
Model e-government yang diterapkan di negara-negara luar adalah juga menggunakan model empat tahapan perkembangan e-government dalam perencanaan jangka panjang. Sebagai contoh, pentahapan e-government yang diterapkan di Selandia Baru digambarkan memiliki empat tahapan/fase yaitu :

1. *Fase pertama*, fase penampilan *website (web presence)*. Dalam fase ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam *website* pemerintah.
2. *Fase kedua*, interaksi. Dalam fase ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi, seperti fasilitas *download* dan komunikasi *e-mail* dalam *website* pemerintah.
3. *Fase ketiga*, transaksi. Aplikasi/formulir untuk transaksi bagi masyarakat untuk melakukan transaksi secara online mulai diterapkan.

4. *Fase Keempat*, fase transformasi. Dalam hal ini, pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi, tidak hanya menghubungkan pemerintah dengan masyarakat tetapi juga dengan organisasi lain yang terkait (pemerintah ke antarpemerintah, sektor nonpemerintah, serta sektor swasta).

Untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam rangka mengembangkan pelayanan publik yang transparan, pengembangan e-government berorientasi pada kerangka arsitektur dibawah ini.

**Gambar 1. Kerangka Arsitektur e-Government**



Dapat diterangkan bahwa kerangka arsitektur e-government terdiri dari empat lapis struktur, yakni :

- 1) Akses. Jaringan telekomunikasi, jaringan internet, dan media komunikasi lainnya yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengakses situs pelayanan publik.
- 2) Portal Pelayanan Publik. Situs web Pemerintah pada internet penyedia layanan publik tertentu yang mengintegrasikan proses pengolahan dan pengelolaan informasi dan dokumen elektronik di sejumlah instansi yang terkait.
- 3) Organisasi Pengelolaan dan Pengolahan Informasi. Organisasi pendukung (*back office*) yang mengelola, menyediakan dan mengolah transaksi informasi dan dokumen elektronik.
- 4) Infrastruktur dan Aplikasi Dasar. Semua prasarana, baik berbentuk perangkat keras dan lunak yang diperlukan untuk mendukung pengelolaan, pengolahan, transaksi, dan penyaluran informasi (antar *back office*, antar portal pelayanan publik dengan *back office*), maupun antar portal pelayanan publik dengan jaringan internet secara handal, aman, dan terpercaya. ( Buku Panduan Penyelenggaraan situs Pemerintah Daerah, Depkominfo, 2003 )

Oleh karena itu, siap tidaknya institusi pemerintahan maupun non pemerintahan untuk mulai menerapkan konsep e-Government sangat bergantung pada 2 faktor yang utama, yaitu: pertama, kebutuhan seperti apa yang saat ini menjadi prioritas utama dari masyarakat di Negara terkait, dan yang kedua adalah ketersediaan sumber daya yang terdapat pada domain masyarakat dan pemerintah tersebut.

- Beberapa implementasi yang bisa diterapkan pada penyelenggaraan *e-government* diantaranya adalah :
- a. Penyediaan sumber informasi yang sering dan banyak dicari masyarakat seperti potensi daerah, pendapatan daerah, komoditas daerah serta kualitas sumber daya masyarakat di suatu daerah.
  - b. Penyediaan mekanisme akses melalui kios informasi yang tersedia di kantor pemerintahan dan tempat publik sehingga menjamin kesetaraan kesempatan mendapat informasi
  - c. *E-procurement* ; pemerintah dapat melakukan tender secara on line dan transparan

### 3. PEMBAHASAN

Ada perubahan yang mencolok seiring istilah e-gov diberlakukan di kalangan pemerintah di Indonesia. Salah satunya adalah semakin banyaknya situs pemerintah daerah (pemda) dan situs departemen/ lembaga yang bermunculan di internet baik itu mulai tingkat provinsi, kabupaten dan kota. Menurut data Departemen Komunikasi dan Informatika, sampai saat ini jumlah situs pemda telah mencapai 472 situs. Sayangnya, masih ada situs-situs pemda yang dibuat dengan tampilan halaman depan / homepage dan isi berita yang seadanya. Mulai dari isi berita di dalamnya yang sudah kadaluarsa, atau kalau sudah diperbarui/ *update* isinya kurang begitu greget. Desain dan tata letak homepage situs pemda kadangkala juga terkesan monoton. Akhirnya, seperti yang sering dipaparkan bahwa ada situs pemda yang hanya menjadi "hiasan", ada situs pemda yang statusnya aktif, tapi kurang ada tanda-tanda "kehidupan", tidak ada interaksi dari pengunjunnya hingga kurang optimal. Padahal ketika dibuat, tentunya harapannya sesuai dengan konsep e-government yang ideal, namun sejumlah fakta menunjukkan hal yang seperti tersebut di atas.

Saat ini banyak lembaga pemerintah yang menyatakan dirinya sudah mengaplikasikan e-Government padahal pada kenyataannya lembaga-lembaga pemerintahan tersebut baru dalam tahap *web presence*, masih

belum terlihat adanya penerapan e-government yang benar-benar dijalankan secara mendalam. Oleh karena itu banyak yang menyatakan bahwa pelaksanaan e-gov belum optimal karena secara riil beberapa pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah masih menggunakan cara-cara yang manual seperti proses pembuatan KTP, akta kelahiran, kartu keluarga, dan lain-lain. Seorang warga harus secara *face to face* mendatangi petugas yang bersangkutan di kantor pemerintahan, atau bahkan harus mencari seorang "calo". Hal ini sangatlah tidak efektif dan efisien karena mengeluarkan biaya yang lebih banyak dari biaya sebenarnya dan juga dirasakan menjadi sangat merepotkan karena harus mendatangi kantor pemerintahan tersebut.

Melalui berbagai masukan data yang ada maka dapat dilihat kondisi dari implementasi penyelenggaraan situs web lembaga pemerintahan maupun non pemerintahan ( e-gov ) sebagai berikut :

**Tabel 2. Kondisi situs web resmi Pemerintah Daerah Provinsi**

	Juml.	Situs Web	%	Bisa Dibuka	Tdk Bisa	Belum Punya situs
Pemprov	33	31	94 %	26 ( 84 % )	5 ( 16% )	2

( sumber : diambil dari berbagai data dan informasi )

**Tabel 3. Kondisi situs web resmi Pemerintah Daerah Kabupaten dan Kota**

	Juml.	Situs Web	%	Bisa Dibuka	Tdk Bisa	Belum Punya situs
Pemkab / Pemkot	465	194	42 %	186 ( 96 % )	8 ( 4 % )	271

( sumber : diambil dari berbagai data dan informasi )

**Tabel 4. Kondisi situs web resmi Lembaga Tinggi dan Lembaga Non Departemen**

	Juml.	Situs Web	%	Bisa Dibuka	Tdk Bisa
Dept./Kem./Lembaga Tinggi	37	37	100%	37 (100%)	0 (0%)
Lembaga Pem. Non Departemen	32	28	88%	28 (100%)	0 (0%)

Sumber : <http://www.depkominfo.go.id> ( 2/5/2008)

Dari data di atas maka dapat dilihat ternyata pemerintah daerah provinsi hampir semuanya memiliki situs web dan hampir seluruhnya dapat diakses secara mudah sementara 16 %-nya tidak dapat diakses. Ini menunjukkan bahwa komitmen pihak pemerintah provinsi cukup tinggi dalam implementasi e-gov. Menurut hasil penelitian ( sosiawan ; 2005 ) ; secara ketentuan teknis masing-masing *websites* Pemprov yang menjadi telah mengikuti beberapa standar yang diperlukan dalam pembangunan web sebagai media komunikasi dan informasi berdasar ketentuan yang dikeluarkan oleh KOMINFO. Kekurangan yang paling menonjol dari pembangunan *websites* Pemprov tersebut adalah masih dalam tahapan **pematangan** atau masih sampai pada fase penyediaan ruang komunikasi interaktif saja, sementara fase ke tahapan lanjut yaitu fase pematangan berupa ketersediaan pelayanan publik serta pemanfaatan berupa layanan lintas instansi masih belum menunjukkan ke arah sana. Pada pengamatan terakhir ( 2007 ) ternyata masih menunjukkan hal yang sama dari fenomena di atas, meskipun beberapa situs milik pemprov bergerak ke arah fase ke tiga. Hanya saja pergerakannya nampaknya masih terbata-bata dan belum optimal. Rata-rata ketersediaan links informasi dari situs Pemprov yang diteliti cukup banyak dan lengkap namun justru ini yang menjebak pihak Pemprov untuk tidak mengembangkan beberapa aplikasi layanan *e-government* yang sesungguhnya yaitu berupa layanan layanan seperti pembuatan KTP, *e-employment*, layanan hukum, perijinan dan sebagainya.

Secara kuantitatif situs web pemkab dan pemkot ternyata masih sangat sedikit, meskipun secara kualitas baik ; dalam arti sudah sesuai dengan beberapa standar yang diperlukan dalam pembangunan web berdasar panduan yang dikeluarkan oleh KOMINFO. Namun kekurangannya juga sama dengan hampir semua situs web pemprov yaitu masih berada pada tahapan *web presence* atau tahapan pematangan, meskipun beberapa diantaranya sedang bergerak ke arah fase ke tiga.

Pada jajaran lembaga tinggi dan lembaga non departemen, secara faktual kuantitatif dan kualitas maka nampak sekali perbedaannya dengan situs web pemda. Umumnya hampir setiap lembaga non pemerintahan telah memiliki situs web dan rata-rata optimalisasi fasilitas di dalamnya sudah mampu mendahului jenjang tingkatan situs pemda. Indikator tersebut dapat dilihat dari berbagai fasilitas link dan layanan yang ada pada situs lembaga yang mendekati kesempurnaan fase ke tiga yang terdiri dari aplikasi formulir dan sebagainya. Salah satu contoh situs lembaga yang telah mengoptimalkan situs web nya adalah [www.ristek.go.id](http://www.ristek.go.id). Dari web ristek

tersebut saat ini sudah mampu membuat aplikasi pendaftaran *online* dalam rangka hibah maupun tawaran bantuan pembiayaan dalam riset dan lain sebagainya.

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa implementasi e-gov di Indonesia lebih banyak didominasi oleh situs milik pemprov, pemkab dan pemkot. Namun, situs-situs yang melayani masyarakat dalam urusan umum tersebut masih belum optimal dalam pelaksanaannya baik kuantitas maupun kualitasnya. Artinya ada kendala dan hambatan yang dialami oleh pihak pemda dalam hal mewujudkan implementasi e-gov yang ideal. Oleh karenanya di bawah ini diuraikan faktor-faktor penyebab beserta elemen penjelasnya yang menyebabkan "mandeg" dan kurang optimalnya implementasi e-gov di Indonesia.

Dari sisi aturan dan pedoman nampaknya Beberapa pemkab dan pemkot masih "meraba-raba" tentang gambaran yang jelas tentang implementasi e-government akibat belum adanya standarisasi dan sosialisasi yang jelas tentang bagaimana penyelenggaraan situs pemerintah daerah yang riil dan ideal. Artinya walaupun undang-undang, peraturan pemerintah dan petunjuk pedoman sudah ada namun masing-masing pemda masih menerjemahkannya secara sendiri-sendiri karena persoalan petunjuk teknis dan operasionalnya yang tidak jelas dan "ngambang". Maka tidak heran bila masih banyak pegawai pemda yang ditugaskan dalam mengelola e-gov bertanya-tanya seperti apakah e-gov yang ideal itu dari sisi *back office* maupun *front office*. Jika pun tidak bertanya umumnya pihak pemda akan mengambil bantuan tenaga dari luar (*outsourcing*) yang pada akhirnya terjemahan implementasinya pun belum tentu sesuai. Dalam banyak kasus bentuk keluaran situs web pemda hanya sekedar situs lembaga yang berisi layanan informasi saja tanpa ada manfaat lain dari situs tersebut.

Faktor lain yang memiliki kaitan dengan poin di atas adalah belum tersediannya sumber daya manusia (SDM) yang memadai atau minim dari segi skill dan manajerial dalam pengelolaan situs pemda sehingga masih banyak pemkab dan pemkot yang ragu menerapkan e-gov. Konteks disini memperlihatkan bahwa pelaksanaan e-gov tidak sejalan dengan ketersediaan dan kesiapan dari pihak pemda dalam penyediaan sumber daya yang handal untuk mengelola situs e-gov. Lebih jauh lagi pada akhirnya mereka memaksa sumber daya yang ada untuk melaksanakan kegiatan e-gov dengan keterbatasan pengetahuan dan ketrampilan yang memadai. Apabila SDM diambilkan dari pihak luar maka akan terjadi kurangnya rasa memiliki karena anggapan bahwa implementasi situs web pemda merupakan "proyek" sehingga begitu selesai proyek, maka kegiatan tersebut dianggap telah selesai tanpa muncul kesadaran untuk melakukan pemeliharaan dan menegakkan keberlanjutannya.

Budi Raharjo (Pakar Telematika dari ITB), pernah menjabarkan bahwa teknologi informasi merupakan sebuah bidang baru. Pemerintah umumnya jarang memiliki SDM yang handal di bidang ini. SDM yang handal dan mau mempelajari bidang baru, biasanya berada di lingkungan bisnis dan industri. Sehingga keterbatasan pemerintah dalam bidang ini sering dimanfaatkan oleh oknum bisnis dengan menjual solusi yang salah atau mahal (Raharjo, PAU, ITB, 2004). Permasalahan ketersediaan SDM yang memiliki standar kompetensi dibidang ICT adalah lebih sulit dibandingkan dengan masalah teknologinya. Pada sejumlah kantor pemerintah daerah, PNS yang mempunyai kemampuan di ICT hanya berkisar 3-5 orang saja, beberapa diantaranya belum tentu berlatar belakang pendidikan sarjana bidang Informatika atau Elektro. Hal tersebut terjadi karena kemungkinan pada 10-20 tahun yang lalu pemerintah daerah jarang bahkan tidak pernah merekrut pegawai baru dengan latar belakang bidang ICT karena pada masa itu belum ada gambaran ke depan tentang pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.

Dari sisi manajerial ternyata secara umum SDM yang menangani teknologi informasi dan komunikasi sebagian besar adalah eselon III dan eselon II, sehingga akses ke pimpinan pemerintahan daerah cukup sulit. Artinya secara komunikasi organisasi aliran komunikasi dalam hal pengelolaan e-government masih terbentur jalur birokrasi, kondisi ini akan semakin buruk bila terjadi kurangnya perhatian dan kepedulian pejabat pemerintah di dalam pembangunan dan pengembangan e-government.

Kasus lainnya ternyata ditemukan adanya beberapa pemerintah daerah yang mempunyai lebih dari satu situs web yang dibuat dan dikelola oleh 2-3 perangkat daerah yang berbeda (contoh [www.sulteng.go.id](http://www.sulteng.go.id) dibuat dan dikelola oleh Bapeda Sulteng, [www.infokom-sulteng.go.id](http://www.infokom-sulteng.go.id) dibuat dan dikelola oleh DisInfokom Sulteng, selain itu untuk provinsi Jawa Barat memiliki 2 alamat situs yaitu [jabar.go.id](http://jabar.go.id) dan [jabarprov.go.id](http://jabarprov.go.id)). Hal ini terjadi karena pengelola situs web pemerintah daerah masih fitangani oleh berbagai unit kerja yang terdapat di pemerintahan daerah, antara lain Dinas Informasi dan Komunikasi (DisInfokom), Kantor Pengelolaan Data Elektronik (KPDE), Badan Perencanaan Daerah (Bapeda), Bagian Humas, Badan Informasi Komunikasi dan Pengelola Data Elektronik (BIK & PDE). Kondisi tersebut terjadi disebabkan adanya PP No. 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah, sehingga setiap pemerintah daerah tidak sama di dalam penugasan perangkat daerah yang menangani pengelolaan situs web didaerahnya masing-masing

Faktor ke tiga yang menjadi penghambat dalam implementasi e-government di Indonesia adalah penetrasi pasar *hardware* dan *provider* layanan jasa teknologi komunikasi dan informasi belum merata hingga daerah-daerah, sehingga bukan hanya masalah dalam suprastrukturnya saja tetapi dalam infrastrukturnya juga masih kurang memadai. Masalah tersebut juga diperparah dengan masih mahalnnya sarana dan prasarana teknologi ICT. Di beberapa daerah terpencil di Indonesia masih belum tersedia saluran telekomunikasi atau bahkan aliran listrik. Jika fasilitasnya sudah ada, harga yang ditawarkan masih relatif mahal. Bila melihat kondisi geografis Indonesia

yang merupakan negara kepulauan dan serta kondisi alam yang berstruktur banyak bukit serta pegunungan maka hal ini juga merupakan kendala yang perlu dipertimbangkan sehingga masalah penyiapan pendanaan (*budget*) untuk keperluan ini dapat dipastikan akan memakan biaya yang banyak.

Secara faktual sebagian besar kantor pemerintah daerah sudah memiliki koneksi LAN dan sebagian kecil yang telah memiliki koneksi WAN. Meskipun sudah memiliki koneksi LAN di kantor pemerintah daerah, tetapi pertukaran data melalui komunikasi data belumlah banyak dilakukan, mengingat ketiadaan data dan informasi yang diharapkan karena masih rendahnya konsepsi basis datanya. Hal ini disebabkan karena kultur mendokumentasikan belum lazim. Bahkan arsip atau dokumen pribadi belum terkelola dengan baik, sehingga ini juga menjadi hambatan dalam integrasi dan pertukaran data. Pada sisi lain dalam hal koneksi ke internet Instansi pemerintah di daerah secara sekilas kadang tidak mempunyai pilihan yang terlalu banyak untuk dapat melakukan koneksi ke Internet, mengingat di beberapa daerah hanya tersedia sedikit provider internet sehingga sering ditemui pemda yang hanya bergantung pada satu provider saja tanpa ada pilihan lain.

Poin diatas tentunya memiliki keterkaitan terbatasnya tempat akses informasi. Tempat akses informasi (khususnya internet) jumlahnya masih terbatas bila tersedia umumnya mengelompok hanya di sekitar lembaga perguruan tinggi berupa warnet dan penyediaan layanan wi-fi (*area hot spot*). Selain perguruan tinggi beberapa sekolah menengah atas telah mulai mengembangkan fasilitas tempat akses informasi, namun di instansi pemerintah belum atau masih sangat terbatas. Saat ini mulai muncul embrio *cyber government* seperti di provinsi Jawa Timur dan Kabupaten Sragen.

Faktor yang keempat ; Masih belum meratanya *literacy* masyarakat berkaitan dengan pemanfaatan e-gov karena mayoritas penduduk berada pada garis golongan menengah ke bawah. Ini menjadi faktor yang menyebabkan keraguan dalam mengimplementasikan e-gov di jajaran pemkab dan pemkot. Sebagai gambaran, pada tahun 2004 penetrasi internet baru mencapai 11,2 juta penduduk atau sekitar 5,17% dari total populasi Indonesia. Pada tahun 2006 dengan 1.500.000 jumlah pelanggan internet dan 18.000.000 pengguna internet dengan laju penetrasi 8,1 %, sehingga dapat disimpulkan bahwa persentase penggunaan internet di Indonesia masih rendah. Tingkat penetrasi yang rendah ini juga merupakan suatu kendala besar dalam implementasi e-government (Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia/APJII, ([www.apjii.or.id](http://www.apjii.or.id))). Bila diuraikan lebih dalam lagi tentunya jumlah pengguna internet tersebut tidak semuanya adalah pengguna langsung situs web pemda atau persentasenya dapat dipastikan tidak begitu besar mengingat e-gov belum memiliki *brand awareness* di kalangan masyarakat. Sumber data yang berasal dari *International Communication Union (2006)* menunjukkan Indonesia tertinggal dalam penetrasi teknologi komunikasi dan informasi di lingkungan global, Indonesia menempati urutan ke-50 dari 125 negara pada tahun 2006.

**Tabel 5. Penetrasi ICT per 100 penduduk**

Indikator	Indonesia	Rata-rata Asia	Rata-rata Dunia
Total Telpon per 100 penduduk	<b>34,87</b>	44,92	60,04
Cellular Mobile per 100 penduduk	<b>28,30</b>	29,28	40,91
Main Telpon per 100 penduduk	<b>6,57</b>	15,81	19,39
Internet users per 100 penduduk	<b>7,18</b>	11,57	17,39
Broadband subscriber per 100 penduduk	<b>0,05</b>	2,71	4,30

Data yang dipaparkan menunjukkan adanya daerah serta kelompok sosial tertentu yang sukar mendapatkan pelayanan jaringan informasi secara komersial serta *literacy* kemampuan dalam menggunakan ICT. Seperti diketahui pertumbuhan dan pengembangan internet berada di lembaga-lembaga pendidikan, industri dan pemerintahan bukan berada di kantong-kantong pranata sosial masyarakat umum. Oleh karenanya warga masyarakat yang saat ini berada pada usia manula , atau warga masyarakat di daerah pedesaan ( serta terpencil ) tidak bisa menikmati fasilitas e-gov. Kondisi ini bisa diterjemahkan bahwa masyarakat di Indonesia berada pada situasi *digital divide* ; kesenjangan dalam memperoleh dan menikmati fasilitas teknologi ICT khususnya e-government

Bagaimana menjawab tantangan dan hambatan implementasi e-gov di Indonesia yang telah diuraikan di atas ? berikut beberapa rekomendasi alternatif untuk memecahkan permasalahan hambatan-hambatan dalam implementasi e-gov ;

- a. Untuk hambatan di bidang regulasi dan pedoman penyelenggaraan situs web pemda maka pemerintah pusat perlu membuat *master plan* dan *grand strategy e-gov* yang dituangkan dalam undang-undang atau peraturan pemerintah beserta petunjuk pelaksanaan teknisnya karena implementasi membutuhkan tindakan dan penyediaan sarana dan bukan hanya konsep belaka. Selain itu pihak pemerintah pusat dan pemerintah daerah perlu memikirkan anggaran operasional serta anggaran pemeliharaan yang memadai. Oleh karenanya perlu penekanan bagi pemerintah daerah untuk memasukkan anggaran e-gov pada Anggaran Belanja dan Pendapatan Daerah serta menempatkan program e-gov sebagai skala prioritas di dalam pembangunan daerahnya.

- b. Untuk hambatan SDM maka perlu dilakukan pendidikan dan pelatihan SDM di bidang teknologi informasi dan komunikasi yang terintegrasi. Secara apragmatis hendaknya pelatihan tersebut bersifat "inhouse" di tingkat penyelenggara pemerintah daerah agar diperoleh pemahaman dan *literacy* yang menyeluruh dikalangan pegawai pemerintah daerah. *Inhouse training* tersebut dapat melibatkan para pakar di daerah maupun di lain daerah serta kerjasama dengan pihak perguruan tinggi yang ada. Sementara di tingkat pusat perlu diselenggarakan secara sentralisasi (oleh Depkominfo melalui Diklat terpadu) dan secara desentralisasi dengan membuat pusat-pusat diklat di lembaga pendidikan milik Depdagri atau Lembaga Pendidikan milik swasta yang bekerjasama dengan Depkominfo, maupun perguruan tinggi. Selain itu diklat ini dapat dilaksanakan sendiri oleh masing-masing pemda yang lebih tahu kebutuhannya sendiri berkaitan dengan implementasi e-government.

Peningkatan SDM pegawai untuk implementasi e-government perlu penanganan yang serius dan dilakukan bersama oleh pemerintah, Perguruan Tinggi, dan pihak swasta. Yang paling penting dan utama untuk disampaikan dalam pelatihan tersebut adalah perlu diubah pandangan tentang keberhasilan pelaksanaan e-gov bukan terletak pada teknologinya tetapi bergantung pada kemampuan manusia yang mengelolanya

Pada sisi manajerial perlu dibuat suatu model pengelolaan e-government, baik untuk tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pada struktur organisasi yang ada di departemen, kementerian dan Lembaga pemerintah Non Departemen perlu dipertegas bagian dari organisasi yang menangani e-government disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi dari struktur organisasi yang telah ada agar tidak terjadi kerancuan di dalam pengelolaan dan implementasi e-government di pemerintahan daerah. Hal lain yang perlu diingat, bahwa di dalam manajemen e-gov kepedulian pimpinan baik dalam anggaran, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi adalah penting. Situs web pemda akan kelihatan lebih "cantik" bila bupati dan walikota bukan sekedar nampang fotonya tetapi memberikan akses ruang publik untuk berinteraktif melalui situs web pemda tersebut tanpa diwakilkan oleh admin. Fenomena ini akan menjadikan akuntabilitas pemda beserta jajaran struktur di mata publik. Berdasarkan pengamatan penulis, ada korelasi yang signifikan antara kemajuan penyelenggaraan e-gov dengan *IT literacy* kepala daerah. Kepala daerah yang memahami dan mengetahui kemampuan teknologi komunikasi dan informasi, umumnya pembangunan e-gov di daerahnya relatif lebih maju dan lebih berprestasi (situs web pemkot Yogyakarta ([www.jogja.go.id](http://www.jogja.go.id))).

- c. Dalam hal keterbatasan sarana dan prasarana; maka diperlukan suatu solusi dalam bentuk kebijakan pemerintah untuk merangkul pihak swasta khususnya provider ITC dalam bentuk kerjasama terpadu yang tentunya menguntungkan ke dua belah pihak. Sebagai contoh misalnya MOU yang dibuat oleh pemerintah dengan pihak Microsoft yang menuangkan kebijakan bahwa akan dilakukan pemutihan bagi aplikasi *software* yang "bukan resmi" yang digunakan lembaga pemerintah adalah merupakan terobosan dalam mengatasi infrastruktur yang mahal. Selain itu, secara teknis pihak pemerintah daerah perlu membuat masterplan e-government yang bisa melibatkan semua satker yang mencakup aspek pembangunan infrastruktur, aplikasi, sumber daya manusia, perundang-undangan dan anggaran. Bila di perlukan maka pihak pemda bisa melibatkan pihak ketiga (konsultan) dalam membuat masterplan yang bisa memfasilitasi kebutuhan dan keinginan semua satker. Akan tetapi harus diingat jangan sampai peran konsultan tersebut hanya "menginduk" pada salah satu satker karena tidak menjadikan e-gov komprehensif, selain itu perlu dipertimbangkan pilihan konsultan yang bukan *money and bussiness oriented* tetapi lebih yang mengutamakan pada profesionalisme kerja. Didalam masterpaln tersebut harus mendahulukan hal-hal yang bersentuhan dan yang memiliki dampak langsung pada publik seperti masalah perizinan, pajak, kependudukan dan sebagainya. Setelah hal tersebut terpenuhi baru dipikirkan hal-hal kebijakan lain yang akan dituangkan dalam implementasi e-gov.

Yang terakhir dalam kasus ini, pihak pemerintah pusat maupun daerah dibantu pihak swasta harus melakukan penambahan akses dan jangkauan infrastruktur telematika bagi semua kalangan masyarakat dari atas hingga bawah. Termasuk dalam hal ini adalah menetapkan tarif yang transparan dan terjangkau untuk semua kalangan. Kalau perlu pihak pemerintah sedikit memberikan tekanan agar tercapai deferensiasif tarif khusus untuk menunjang pelaksanaan e-gov.

- d. Untuk mengatasi belum meratanya *literacy* masyarakat tentang penggunaan e-gov maka diperlukan strategi sosialisasi kepada masyarakat dengan beberapa tahapan yaitu ;
- Tahapan sosialisasi yang pertama adalah ditujukan kepada pimpinan lembaga pemerintah. Karena secara kultur faktor pemimpin sangat memegang peranan dalam implementasi e-government. Banyak contoh keberhasilan pelaksanaan e-gov di berbagai negara, daerah atau kantor pemerintah disebabkan karena faktor skill dan kepedulian manajemen para pemimpinnya.
  - Tahapan ke dua adalah memberikan penekanan dalam sosialisasi e-government di kalangan para pimpinan tentang manfaat yang bisa diperoleh dari penggunaan ICT dalam tata pemerintahan. Baik itu dari segi politik, ekonomi, produktivitas kerja pegawai dan juga omage di mata masyarakat.
  - Tahapan ke tiga, adalah melibatkan semua bagian dalam lembaga pemerintah termasuk Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) dalam merumuskan dan membuat rencana induk (masterplan) pelaksanaan e-

- government daerah dan instansi. Keterlibatan DPR memiliki peran penting dalam kesuksesan pembangunan e-gov semua elemen pemerintahan harus terlibat di dalamnya
- Tahapan ke tiga dalam sosialisasi e-gov adalah memberikan *brand awarness* kepada para masyarakat luas tentang manfaat dan kegunaan bentuk-bentuk layanan dalam e-gov. Mengingat beragamnya status sosial dan ekonomi masyarakat maka yang pertama diberikan penekanan sosialisasi adalah golongan masyarakat yang memiliki status sosial ekonomi menengah ke atas terlebih dahulu, karena mereka lebih dekat dengan teknologi internet dan konsep e-gov. Selain itu cara ini juga akan mampu menjadikan mereka untuk menjadi stimulan pendorong bagi golongan masyarakat lain tentang manfaat dan kegunaan e-gov.

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Paparan di atas memberikan beberapa simpulan yang penting diperhatikan dalam implementasi e-gov di Indonesia yaitu ; bahwa implementasi e-gov di Indonesia masih separoh jalan dan masih jauh di bawah standar yang ideal dan yang diinginkan. Kekurangan idealnya bukan saja dalam konteks lokal namun juga dalam konteks global. Capaian secara kuantitatif menunjukkan progress yang cukup berarti namun dari sisi kualitas belum memadai karena kekurangan di dalam SDM, infrastruktur serta regulasinya. Oleh karena itu maka harus dilakukan penyempurnaan konsep dan strategi pelaksanaan egov dari berbagai sisi. Adanya regulasi dan standard pembangunan e-gov perlu dibuat agar tidak terjadi pendefinisian dan pemaknaan e-gov secara sendiri-sendiri oleh pihak penyelenggara yaitu pemerintah daerah.

Secara manajerial, e-gov yang dilaksanakan oleh pemda meski mengikuti parameter panduan dari depkominfo namun secara nyata masih berorientasi pada web presence saja 2 tahapan lainnya yaitu transaksi, dan transformasi masih di abaikan untuk dijalankan . Oleh karenanya perlu dilakukan sosialisasi ulang secara komprehensif melalui diklat, kursus dan workshop kepada para penyelenggara situs web daerah. Sosialisasi ulang penyelenggaraan e-gov tidak saja membenahi masalah *back office* nya atau segi manajerialnya tetapi juga membenahi *front office* nya yaitu content yang disediakan bagi publik untuk diakses dan digunakan.

Secara teknis, pihak pemerintah daerah sebagai penyelenggara e-gov tidak memiliki *blue print* atau masterplan penyelenggaraan dan pengembangan e-gov. Kalaupun ada, nampaknya masih menggunakan pendekatan teknis telematika saja dan mengabaikan aspek lain seperti ekonomi, sosial dan budaya. Hal ini juga menjadi alasan tuduhan mengapa e-gov di Indonesia tidak berjalan dengan baik. Oleh karenanya diperlukan satu *blue print* atau master plan e-gov di Indonesia yang sejalan dengan arah pembangunan nasional baik untuk jangka panjang dan jangka pendek yang menghampiri aspek pemerintahan, politik, budaya, manajemen, ekonomi, antropologi, filsafat, agama, pertanian, industri, perdagangan, pertahanan keamanan, dan lain sebagainya. Karena sesungguhnya hakekat menyelenggarakan e-gov adalah identik dengan menyelenggarakan kebijakan pemerintahan untuk kemaslahatan masyarakat dengan peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik secara menyeluruh.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Dizard, Wilson, *Old Media New Media*, 1994, Longman Inc, New York  
Indrajit, Richardus E., 2002, *Electronic Government*, Penerbit Andi, Yogyakarta  
Sosiawan, Edwi Arief, 2003, *Teori Komunikasi Virtual*, Jurnal Ilmu Komunikasi, UPNVY  
Sosiawan, Edwi Arief, 2003, *Penggunaan Ruang Komunikasi Virtual pada Websites Pemerintah Daerah di Wilayah Yogyakarta*, Penelitian Semi Que V  
Sosiawan, Edwi Arief, 2004, *Implementasi E-government Pada pemerintah Daerah di Indonesia*, Penelitian Semi Que V  
Sosiawan, Edwi Arief, 2005, , *Penggunaan isi, bentuk dan desain komunikasi virtual pada websites pemerintah*