

KAJIAN FAKTOR SUKSES IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT STUDI KASUS DI PEMERINTAH KOTA MAGELANG

Noviana Safitri¹⁾, Sugiarti²⁾, Deby Nur Rachmawati³⁾, Surani⁴⁾, Aulia Fahmadhani⁵⁾, Septi Wulandari⁶⁾, Muhammad Riza⁷⁾, Ade Kurniawan⁸⁾, Joko Tri Nugraha⁹⁾

¹²³⁴⁵⁶⁷⁸⁹Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Tidar Magelang; Jl. Kapten Suparman No.39, Potrobangsang, Magelang Utara, Kota Magelang, Jawa Tengah, telp/fax; (0293)364113 / (0293)36411.

e-mail: ¹novianasafitri376@gmail.com, ²sugi18621@gmail.com, ³debyrahma67@gmail.com,

⁴rani171197@gmail.com, ⁵auliafahmadhani@gmail.com, ⁶septi435@gmail.com,

⁷belanegarakita@gmail.com, ⁸ade.27.kurniawan.89@gmail.com ⁹jokotrinugraha@untidar.ac.id

ABSTRACT

Penggunaan Teknologi Informasi telah mengubah interaksi antara pemerintah dengan warga negara. Berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 pemerintah harus segera melaksanakan proses transformasi menuju e-government. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan gambaran keberhasilan implementasi e-government di Pemerintah Kota Magelang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei menggunakan kuesioner yang berisi kajian faktor sukses dari hasil penelitian sebelumnya. Responden merupakan web admin penyedia layanan publik di 29 organisasi perangkat daerah (OPD) Kota Magelang. Hasil penelitian menunjukkan dari 10 faktor sukses yang diajukan kepada responden, tingkat kesetujuannya telah mendapat respon yang baik. Dengan demikian 10 faktor sukses tersebut dapat menjadi pedoman dan fokus bagi pemerintah daerah lainnya untuk mendukung kesuksesan implementasi e-government. Selain itu peneliti juga menemukan beberapa hambatan dalam implementasi e-government dan mengajukan saran sebagai solusi atas hambatan tersebut.

Keywords : e-government, faktor sukses, implementasi

1. PENDAHULUAN

Kehadiran Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah mengubah cara interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dan hal ini telah membawa pada pengembangan fenomena baru yang disebut dengan *e-government*.

Berdasarkan [1] pemerintah harus segera melaksanakan proses transformasi menuju *e-government*. Melalui proses transformasi tersebut, pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang

memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. Dengan demikian seluruh lembaga-lembaga negara, masyarakat, dunia usaha, dan pihak pihak berkepentingan lainnya dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal.

Pemerintah Kota Magelang sebagai salah satu pemerintah kota yang sangat menyadari akan pentingnya *e-government* dalam menunjang pengelolaan lembaga dan peningkatan pelayanan publik, secara

bertahap melakukan pengembangan dan implementasi *e-government* melalui penyediaan berbagai infrastruktur yang diperlukan sampai ke tingkat daerah.

Berbagai terobosan dan inovasi yang dilakukan seperti membangun infrastruktur jaringan intranet dan internet SKPD, mengimplementasikan *e-commerce* produk UMKM melalui media sosial, mengintegrasikan POS PBB (*Payment Online* Sistem Pajak Bumi dan Bangunan).

Di samping infrastruktur, pengembangan aplikasi *e-government* seperti tersedianya informasi mengenai pelayanan, sekilas tentang Kota Magelang, pemerintahan, publikasi, galeri serta aplikasi lain pendukung pemerintahan sehingga tercapai birokrasi yang efektif dan efisien tersedia dalam *website* dan *webmail* www.magelangkota.go.id sehingga masyarakat dapat mengakses informasi pada *website* secara *online*.

E-government pada dasarnya adalah sebuah reformasi atau paradigma baru dari pelaksanaan pemerintahan yang mengacu kepada keterbukaan informasi publik yang memberikan tanggung jawab kepada pemerintah untuk memberikan informasi tentang kegiatan-kegiatan pemerintahan yang berlangsung [2].

Menurut definisi dari *World Bank* (2004), *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh badan-badan yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan

hubungan warga negara, pelaku bisnis dan lembaga pemerintahan. Sedangkan menurut Ez Gov, pengertian *e-government* adalah penyederhanaan praktek pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan demikian *e-government* bertujuan untuk efisiensi karena bersifat penyederhanaan dalam praktek pemerintahan [3].

Filosofi dasar dari *e-government* sendiri merupakan alat dari suatu perubahan sistem (organisasi, proses bisnis, sumber daya manusia dan *standard operation procedure*) dalam pemerintahan. Fungsi utama dari *e-government* adalah alat bantu dalam penciptaan perubahan dalam pelayanan pemerintah kepada masyarakat [4].

E-government juga dapat diartikan sebagai suatu mekanisme interaksi baru (moderen) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*), di mana melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet), dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik [5].

Menurut Heeks dalam [6], *e-government* diartikan sebagai pemanfaatan ICT untuk mendukung pemerintahan yang baik (*good governance*). Lebih lanjut dijelaskan bahwa *e-government* mencakup empat hal, antara lain:

1. *e-Administration*, yaitu untuk memperbaiki proses pemerintahan dengan

menghemat biaya, dengan mengolah kinerja, dengan membangun koneksi strategis dalam pemerintah sendiri dan dengan menciptakan pemberdayaan.

2. *e-Citizen dan e-Services*, yaitu menghubungkan warga masyarakat dengan pemerintah dengan cara berbicara dengan warga negara dan mendukung akuntabilitas, dengan mendengarkan masyarakat dan mendukung demokrasi dan dengan meningkatkan layanan publik.
3. *e-Society*, yaitu membangun interaksi di luar pemerintah dengan bekerja secara lebih baik dengan pihak bisnis, dengan mengembangkan masyarakat, dengan membangun kerjasama dengan pemerintah dan dengan membangun masyarakat madani.

Menurut [7] paling tidak ada enam komponen penting yang harus diperhatikan dalam penerapan *e-government*, yaitu:

1. *Content Development*, yaitu menyangkut pengembangan aplikasi (perangkat lunak), pemilihan standar teknis, penggunaan bahasa pemrograman, spesifikasi sistem basis data, kesepakatan *user interface* dan lain sebagainya.
2. *Competency Building*, yaitu menyangkut pengadaan SDM, pelatihan dan pengembangan kompetensi maupun keahlian seluruh jajaran sumber daya manusia di berbagai lini pemerintahan.
3. *Connectivity*, yaitu menyangkut ketersediaan infrastruktur komunikasi dan

teknologi informasi di lokasi di mana *e-government* diterapkan.

4. *Cyber Laws*, yaitu menyangkut keberadaan kerangka dan perangkat hukum yang telah diberlakukan terkait dengan seluk beluk aktivitas *e-government*.
5. *Citizen Interface*, yaitu menyangkut pengadaan sumber daya manusia dan pengembangan berbagai kanal akses (*multi access chanel*) yang dapat dipergunakan oleh seluruh masyarakat dan *stakeholder e-government* di mana saja dan kapan mereka inginkan.
6. *Capital*, yaitu menyangkut pola permodalan proyek *e-government* yang dilakukan terutama berkaitan dengan biaya setelah proyek selesai dilakukan seperti untuk keperluan pemeliharaan dan perkembangan, di sini tim harus memikirkan jenis-jenis model pendapatan (*revenue model*) yang mungkin untuk diterapkan di pemerintahan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode survei (metode angket/kuesioner) di mana proses pengumpulan data dalam suatu survei dilakukan dengan metode angket atau sering disebut dengan kuesioner (daftar pertanyaan). Penelitian dilaksanakan di 29 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Magelang karena organisasi tersebut merupakan organisasi penyedia layanan publik berbasis *e-government*. Sasaran penelitian ini adalah

administrator penyedia layanan publik berbasis *e-government* pada setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Selain itu, penyusun juga menggunakan peran anggota Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang lain untuk mendapatkan informasi sebagai penunjang tentang pelayanan publik berbasis *e-government* di Kota Magelang.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini berisi pertanyaan tingkat kesetujuan responden terhadap keseluruhan faktor sukses (CSF) implementasi *e-Government* yang diperoleh dari hasil penelitian sebelumnya [8] skala yang dipakai adalah skala *likert* di mana 1 menunjukkan “sangat tidak setuju”, 2 = “tidak setuju, 3 = “tidak ada pendapat”, 4 = “setuju” dan 5 menyatakan “sangat setuju”. Dari data yang diperoleh akan diolah dengan statistik deskriptif.

Metode pengumpulan data yang digunakan selain kuesioner juga melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Keseluruhan faktor sukses yang menjadi variabel dalam penelitian ini digunakan untuk menentukan fokus penelitian dalam mengumpulkan data khususnya terkait faktor sukses implementasi *e-Government* di 29 Organisasi Perangkat Daerah (OPD).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan pada 29 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Magelang, sasarannya adalah administrator yang mengelola *website* untuk mendukung

pengimplementasian *e-government* yang terdiri dari laki-laki dan perempuan. Berdasarkan penghitungan data diperoleh sebesar 14 orang atau sebesar 48,3 persen responden berjenis kelamin laki-laki. Sementara sisanya sebanyak 15 orang atau sebesar 51,7 persen responden berjenis kelamin perempuan. Dengan demikian, dapat disimpulkan separuh responden dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin perempuan.

Selanjutnya usia responden yang terlibat dalam penelitian ini, yaitu responden yang bertugas sebagai administrator pengelola *website* untuk mendukung pengimplementasian *e-government* terdiri dari beberapa rentang usia dari yang paling muda sampai yang paling tua. Di usia 29 tahun terdapat satu orang atau sebesar 3,4 persen dan di usia yang paling tua yaitu 57 tahun atau sebesar 13,8 persen terdapat 4 orang, sehingga dalam 29 Organisasi Perangkat Daerah di Kota Magelang sebagian besar *website* dikelola oleh administrator dengan rentang usia 56 hingga 57 tahun.

Di lihat dari data tingkat pendidikan, dapat diketahui dari 29 organisasi perangkat daerah di Kota Magelang yang menjadi responden penelitian menempuh pendidikan terakhir di tingkat SLTA sebanyak 1 orang atau sebesar 3,4 persen, tingkat Diploma sebanyak 2 orang atau sebesar 6,9 persen. Kemudian tingkat pendidikan sarjana

terdapat 21 orang atau sebesar 72,4 persen dan tingkat pendidikan magister terdapat 5 orang atau sebesar 17,2 persen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden yang menjadi sasaran penelitian tersebut paling banyak telah menempuh pendidikan terakhir di tingkat sarjana.

Kemudian dari data masa kerja responden, dapat diketahui dari 29 *web admin* organisasi perangkat daerah (OPD) di Kota Magelang yang menjadi responden penelitian mempunyai masa kerja yang berbeda-beda dari rentang masa kerja yang dilakukan 3 tahun. Sampai masa kerja paling tinggi yang dilakukan 30 tahun. Dari data tersebut masa kerja yang paling banyak ditempuh adalah 20 tahun atau sebesar 17,2 persen yaitu sebanyak 5 orang responden. Dapat disimpulkan bahwa responden penelitian tersebut rata-rata sudah menempuh masa kerja di atas 2 tahun. Selanjutnya faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan implementasi *e-government* di Kota Magelang adalah sebagai berikut:

Pertama, adalah faktor pelibatan para pengguna dan *stakeholder*. Aspek keberhasilan yang pertama ini melihat dari sisi pemahaman para *stakeholder* mengenai konsep *e-government*, yang dapat dilihat pada tabel 1 di bawah.

Tabel 1. Melibatkan Pengguna dan Stakeholder

Keterangan	Frekuensi	Persentase	Persentasi Kumulatif
------------	-----------	------------	----------------------

Tidak Ada Pendapat	2	6,9	6,9
Setuju	22	75,9	82,8
Sangat Setuju	5	17,2	100,0
Total	29	100,0	

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Indikator faktor sukses yang pertama menjelaskan bahwa dari total 29 informan sebanyak 22 orang atau sebesar 75,9 persen menyatakan setuju dengan melibatkan pengguna dan *stakeholder* akan menentukan kesuksesan implementasi *e-government* namun juga terdapat 2 informan atau sebesar 6,9 persen yang menyatakan tidak ada pendapat dan 5 informan atau sebesar 17,2 persen yang sangat setuju. Dengan demikian, untuk menyukseskan implementasi *e-government* di Kota Magelang, perlu adanya keterlibatan kedua belah pihak yakni pengguna dan *stakeholder* terkait.

Kedua, adalah faktor perlunya perencanaan yang baik. Pada aspek ini lebih ditekankan pada kegiatan perencanaan pada setiap kegiatan implementasi *e-government* di Kota Magelang. Hasil analisis menunjukkan data seperti tabel 2 di bawah.

Tabel 2. Perencanaan yang Baik

Keterangan	Frekuensi	Persentase	Persentasi Kumulatif
Setuju	20	69,0	69,0
Sangat Setuju	9	31,0	100,0
Total	29	100,0	

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Indikator faktor sukses yang kedua menjelaskan bahwa 20 informan atau sebesar 69,0 persen menyatakan setuju dengan

melakukan perencanaan yang baik, akan menentukan faktor sukses implementasi *e-government* dan terdapat 9 informan atau sebesar 31,0 persen yang menyatakan sangat setuju perencanaan yang baik dibutuhkan dalam implementasi *e-government*. Dengan demikian, lebih dari separuh responden dalam penelitian ini menyatakan setuju bahwa perencanaan yang baik sangat mendukung keberhasilan implementasi *e-government*.

Ketiga, adalah faktor penggunaan portal atau aplikasi. Aspek yang dijelaskan terkait dengan penggunaan portal atau aplikasi adalah adanya SOP tentang layanan yang berbasis aplikasi, yang dapat dilihat pada tabel 3 berikut.

Tabel 3. Penggunaan Portal atau Aplikasi

Keterangan	Frekuensi	Persentase	Persentasi Kumulatif
Setuju	15	51,7	51,7
Sangat Setuju	14	48,3	100,0
Total	29	100,0	

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Indikator faktor sukses ketiga seperti tabel di atas menjelaskan bahwa sebanyak 15 orang informan atau sebesar 51,7 persen setuju dengan menggunakan portal atau aplikasi dalam menentukan faktor sukses implementasi *e-government* dan terdapat 14 informan atau sebesar 48,3 persen yang sangat setuju. Dengan demikian, lebih dari separuh responden menyatakan setuju bahwa penggunaan portal atau aplikasi akan dapat

mensukseskan implementasi *e-government* di Kota Magelang.

Keempat, adalah faktor pelatihan yang dilakukan pihak Pemkot Magelang. Aspek yang ditanyakan adalah pelatihan untuk penyedia layanan untuk tujuan pengembangan pelayanan yang lebih baik. Data mengenai pelatihan dapat dilihat dalam tabel 4 di bawah.

Tabel 4. Pelatihan untuk Penyedia Layanan

Keterangan	Frekuensi	Persentase	Persentasi Kumulatif
Tidak ada pendapat	2	6,9	6,9
Setuju	15	51,7	51,7
Sangat Setuju	12	41,4	100,0
Total	29	100,0	

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan pada 29 Organisasi Perangkat Daerah di Kota Magelang, untuk faktor sukses pelatihan responden memberikan jawaban tidak ada pendapat, setuju, dan sangat setuju. Jawaban yang paling banyak diberikan responden atas faktor sukses ini adalah setuju dengan jumlah 15 responden atau sebesar 51,7 persen, sangat setuju dengan jumlah 12 responden atau sebesar 41,4 persen, dan tidak ada pendapat dengan jumlah 2 responden atau sebesar 6,9 persen. Dengan demikian, separuh responden meyakini bahwa pelatihan yang dilakukan akan mensukseskan implementasi *e-government*.

Kelima, adalah faktor *usabilitas* sistem yang baik. Pertanyaan yang diajukan untuk

menjelaskan *usabilitas* sistem yang baik adalah tingkat kualitas sistem untuk menjadi lebih efektif dan efisien, yang dapat dilihat dalam tabel 5 di bawah.

Tabel 5. *Usabilitas* Sistem yang Baik

Keterangan	Frekuensi	Persentase	Persentasi Kumulatif
Setuju	18	62,1	62,1
Sangat Setuju	11	37,9	100,0
Total	29	100,0	

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan indikator faktor sukses kelima yakni *usabilitas* sistem yang baik, responden memberikan dua jawaban yaitu setuju dan sangat setuju. Dengan jawaban yang paling banyak diberikan responden adalah setuju dengan jumlah 18 responden dan jawaban sangat setuju dengan jumlah 11 responden atau sebesar 62,1 persen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *usabilitas* sistem yang baik ini sangat diperlukan sebagai faktor sukses pengimplementasian *e-government* di Kota Magelang.

Keenam, adalah faktor kegiatan kampanye mengenai kegunaan dan kelebihan sistem. Aspek yang dianalisis adalah bentuk-bentuk kampanye yang digunakan dalam implementasi *e-government*. Berikut adalah data mengenai sikap responden terkait dengan kegiatan kampanye penggunaan *e-govenment*.

Tabel 6. Kampanye Penggunaan Sistem

Keterangan	Frekuensi	Persentase	Persentasi Kumulatif
------------	-----------	------------	----------------------

Setuju	16	52,1	52,1
Sangat Setuju	13	44,8	100,0
Total	29	100,0	

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan indikator faktor sukses keenam yaitu kampanye mengenai kegunaan dan kelebihan sistem, dari 29 responden yang menjadi sasaran, memberikan dua jawaban yaitu setuju dan sangat setuju. Jawaban yang paling banyak diberikan responden adalah setuju dengan jumlah 16 responden atau sebesar 52,1 persen dan 13 responden atau sebesar 44,8 persen yang lain memberikan jawaban sangat setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa item faktor sukses kampanye mengenai kegunaan dan kelebihan sistem sangat diperlukan sebagai faktor sukses pengimplementasian *e-government* di Kota Magelang.

Ketujuh, adalah faktor pembiayaan yang cukup. Pertanyaan yang diajukan adalah adanya pembiayaan anggaran yang mencukupi untuk layanan yang berbasis aplikasi yang telah dibuat Pemkot Magelang. Tabel 7 menunjukkan pendapat responden.

Tabel 7. Anggaran untuk Layanan Aplikasi

Keterangan	Frekuensi	Persentase	Persentasi Kumulatif
Tidak ada pendapat	1	3,4	3,4
Setuju	18	62,1	65,5
Sangat Setuju	10	34,5	100,0
Total	29	100,0	

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Dari data hasil penelitian tersebut, dapat diketahui dari 29 organisasi perangkat

daerah di Kota Magelang yang menjadi responden penelitian dalam mengisi kuesioner terkait dengan pembiayaan yang cukup terdapat 1 responden atau sebesar 3,4 persen yang memilih tidak mempunyai pendapat dan responden yang memilih sangat setuju terdapat 10 orang atau sebesar 34,5 persen. Kemudian bagian yang paling banyak dipilih oleh responden adalah setuju yaitu sebanyak 18 orang responden atau sebesar 62,1 persen. Jadi dapat disimpulkan bahwa pembiayaan yang cukup merupakan bagian penting dalam faktor sukses implementasi *e-government*.

Kedelapan, adalah faktor *skill* dan kepakaran anggota tim yang baik. Pertanyaan yang diajukan adalah kemampuan para administrator dalam penggunaan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan publik. Berikut adalah data persepsi responden terkait penguasaan mereka di bidang teknologi informasi.

Tabel 8. *Skill* IT Pengelola Layanan

Keterangan	Frekuensi	Persentase	Persentasi Kumulatif
Tidak ada pendapat	1	3,4	3,4
Setuju	16	52,2	58,6
Sangat Setuju	12	41,4	100,0
Total	29	100,0	

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Dari data hasil penelitian tersebut, dapat diketahui dari 29 organisasi perangkat daerah di Kota Magelang yang menjadi responden penelitian dalam mengisi kuesioner terkait dengan *skill* dan kepakaran

anggota tim yang baik dapat diketahui bahwa responden yang memilih tidak berpendapat sebanyak 1 orang atau sebesar 3,4 persen, kemudian setuju sebanyak 16 orang atau sebesar 52,2 persen dan responden yang memilih sangat setuju sebanyak 12 orang atau sebesar 41,4 persen. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *skill* dan kepakaran anggota tim yang baik banyak berpengaruh dalam faktor sukses implementasi *e-government*.

Kesembilan, adalah kepemimpinan yang kuat. Aspek yang dianalisis dari kepemimpinan yang kuat adalah pemimpin yang memiliki pengaruh yang kuat dalam koordinasi dan pengawasan. Berikut adalah data yang diperoleh dari persepsi responden.

Tabel 9. Kepemimpinan yang Kuat

Keterangan	Frekuensi	Persentase	Persentasi Kumulatif
Tidak ada pendapat	3	10,3	10,3
Setuju	20	69,0	79,3
Sangat Setuju	6	20,7	100,0
Total	29	100,0	

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Dari data hasil penelitian tersebut, dapat diketahui dari 29 organisasi perangkat daerah di Kota Magelang yang menjadi responden penelitian dalam mengisi kuesioner terkait dengan kepemimpinan yang kuat, terdapat responden yang memilih tidak berpendapat sebanyak 3 orang atau sebesar 10,3 persen, kemudian setuju sebanyak 20 orang atau sebesar 69,0 persen dan responden yang memilih sangat setuju sebanyak 6 orang

atau sebesar 20,7 persen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan yang kuat banyak diyakini oleh separuh responden mempunyai pengaruh dalam faktor sukses implementasi *e-government*.

Kesepuluh, adalah faktor koordinasi yang baik antara orang-orang yang terlibat dalam proyek. Aspek yang ditanyakan dalam hal koordinasi adalah sarana yang digunakan untuk melakukan komunikasi dua arah dengan anggota.

Tabel 10. Koordinasi yang Baik

Keterangan	Frekuensi	Persentase	Persentase Kumulatif
Tidak ada pendapat	1	3,4	3,4
Setuju	22	75,9	75,9
Sangat Setuju	6	20,7	100,0
Total	29	100,0	

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Dari data hasil penelitian tersebut, dapat diketahui dari 29 organisasi perangkat daerah di Kota Magelang yang menjadi responden penelitian dalam mengisi kuesioner terkait dengan koordinasi yang baik di antara orang-orang yang terlibat di dalam proyek terdapat responden yang memilih tidak berpendapat sebanyak 1 orang atau sebesar 3,4 persen, kemudian setuju sebanyak 22 orang atau sebesar 79,0 persen dan responden yang memilih sangat setuju sebanyak 6 orang atau 20,7 persen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koordinasi yang baik di antara orang-orang yang terlibat di dalam proyek paling banyak disetujui oleh responden mempunyai

pengaruh dalam faktor sukses implementasi *e-government*.

Selanjutnya, terkait dengan implementasi *e-government* di Kota Magelang, beberapa hambatan dalam pengembangan *e-government* jika ditinjau dari perspektif birokrasi antara lain adalah:

Pertama, adalah *peopleware*. Sumber daya manusia yakni kemampuan para pejabat birokrasi maupun staf dalam menggunakan internet yang masih sangat terbatas. Hal ini terbukti dari masih sangat tergantungnya birokrasi dalam pengembangan *e-government* terhadap pihak luar.

Kedua, adalah *hardware*. Berkaitan dengan teknologi dan infrastruktur. Terbatasnya *hardware* dan *software* serta masih sedikitnya instansi pemerintah yang terhubung pada jaringan baik lokal (LAN) maupun global (internet) menyebabkan perkembangan *e-government* tidak dapat berjalan lancar.

Ketiga, adalah *organoware*. Kendala ini ditandai dengan tidak fleksibelnya Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) birokrasi yang dapat mewadahi perkembangan baru model pelayanan publik melalui *e-government*. Untuk meminta pejabat atau pegawai yang terkait untuk menjawab pertanyaan yang telah diajukan masyarakat, para admin tersebut tidak mempunyai wewenang.

Keempat, adalah belum adanya regulasi atau payung hukum yang tegas. Walaupun

sudah ada Undang-Undang ITE namun belum ada Juklak dan Juknis. Di samping SOT dan regulasi, hambatan *organoware* berikutnya adalah terbatasnya dana yang tersedia untuk pengembangan dan operasionalisasi *e-government* di daerah. Pemerintah pusat hanya menyediakan kerangka kebijakan dan panduan tidak disertai dengan alokasi dana sehingga harus ditanggung oleh daerah yang bersangkutan.

4. SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada 29 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Magelang mengenai faktor sukses implementasi *e-government* dengan menggunakan 10 indikator, maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor sukses implementasi *e-government* dapat ditentukan oleh 10 Indikator tersebut. Di mana hasil nilai perhitungan indikator melibatkan pengguna dan *stakeholder* sebesar 75,9 persen. Indikator perencanaan yang baik sebesar 69 persen. Indikator menggunakan portal atau aplikasi sebesar 51,7 persen. Indikator pelatihan sebesar 51,7 persen. Indikator *usabilitas* sistem yang baik sebesar 62,1 persen. Indikator kampanye mengenai kegunaan dan kelebihan sistem sebesar 55,2 persen. Indikator pembiayaan yang cukup sebesar 62,1 persen. Indikator *skill* dan kepakaran anggota tim yang baik sebesar 55,2 persen. Indikator kepemimpinan yang kuat sebesar 69 persen dan indikator koordinasi yang baik di antara orang-orang

yang terlibat di dalam proyek sebesar 75,9 persen.

Dari hasil perhitungan di atas maka dapat disimpulkan bahwa 29 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) tersebut telah berhasil dalam mengimplementasikan 10 faktor sukses *e-government* dan berdasarkan penelitian juga dapat ditemukan beberapa hambatan.

Setelah dilakukan penelitian untuk mewujudkan pemerintahan yang berbasis *e-government* terutama di Kota Magelang alangkah lebih baik dari tiap instansi dinas di Kota Magelang dalam melakukan rekrutmen pegawai terutama pegawai negeri sipil mereka yang benar benar menguasai soal IT karena dengan individu yang berbasis IT sangat berpengaruh dalam pelaksanaan *e-government* dan membuat kebijakan yang tegas dan jelas mengenai pelaksanaan *e-government* yang di terapkan di Kota Magelang, misal pemerintah mewajibkan setiap instansi dinas untuk mempunyai *web* yang dapat di akses dengan mudah oleh masyarakat dan di akses dari masing masing dinas.

5. REFERENSI

- [1] INPRES No. 3 Tahun 2003. Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. <http://www.apjii.or.id/v2/upload/Regulasi/InPresRI3Th2003.pdf> (Diakses tanggal 30 Agustus 2018).
- [2] RISNANDAR. "Analisis *E-Government* dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah", Jurnal Katalogis, 2.7, (2014): 192-199.

- [3] SETIAWATI, Wenny. “Penerapan *E-Government* di Indonesia”. 2007. http://komunikasipublik.multyply.com/journal/item/120/Penerapan_egovernment_di_Indonesia (Diakses tanggal 30 Agustus 2018).
- [4] KEPUTUSAN Menteri Komunikasi dan Informasi, Nomor ... /KEP/M.KOMINFO/VIII/2004: Panduan Standar Mutu, Jangkauan Pelayanan dan Pengembangan Aplikasi *E-government*.
- [5] INDRAJIT, Richardus Eko. Membangun Aplikasi *E-Government*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo. 2002.
- [6] DJUNAEDI, Achmad. “Beberapa Pemikiran Penerapan *E-Government* dalam Pemerintahan Daerah di Indonesia”. 2002. (diakses melalui <http://otda.lampungprov.go.id/download.php?file=files/e-govt-pemda-indo.pdf>).
- [7] INDRAJIT, Richardus Eko. *E-Government in Action*, Yogyakarta: Andi Offset. 2005.
- [8] NAPITUPULU, Darmawan. Kajian Faktor Sukses Implementasi *E-Government* Studi Kasus: Pemerintah Kota Bogor. 5.3, (2014): 229-236.