

**EVALUASI BUDAYA ORGANISASI  
DALAM Mendukung OPERASIONAL SISTEM E-GOVERNMENT  
PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN**

**Isnawijayani**

Dosen Kopertis Wilayah II Palembang

***ABSTRACT***

*Assessment of Organizational Culture on Supporting Operational Systems in E-government program of South Sumatra provincial government, aims to find out how the e-government implementation process, the factors supporting and inhibiting as well as to identify policy measures and what needs to be done to overcome barriers to develop and implementing e-government in South Sumatra provincial government. Studies conducted in the Communications and Information Agency of South Sumatra province by using qualitative descriptive analysis technique with evaluative method. Summative evaluation is chosen because the evaluation is done after the development and implementation of the e-government program. Meanwhile, according to Bogdan and Taylor (2000:3) that qualitative methodology is a research procedure that produces descriptive data in the form of words written or spoken of the people and observed behavior. By using the measurement of qualitative data, researchers are expected to study the deep social phenomena that occur, in terms of e-government it is expected to give an idea about development and implementation in the Government of South Sumatra Province. From the research we can found that: (1) The development of e-government program in South Sumatra provincial government does not meet the goals and objectives that have been planned. (2) Rejection of the new work culture, job transition from manual to digital. (3). Lacking in human resources in the area of Information Technology, training should be done continuously. (4) The need to make a policy that urges the application of e-government from senior levels down to the regular employee.*

**PENDAHULUAN**

Kata kunci *e-government* adalah “Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Pemerintah” yang berarti terjadinya peralihan teknologi manual ke teknologi elektronik. Berkaitan dengan kendala yang ada, maka pelaksanaan *e-government* memerlukan kesiapan waktu, tenaga, biaya dan SDM. Oleh karena itu, pembangunan dan pengembangan sistem *e-government* sebaiknya direncanakan secara bertahap sesuai dengan kesiapan pihak Pemerintah. Hal ini dilakukan, sesuai dengan Nota Kesepahaman (*Memorandum Of Understanding*) antar Gubernur Se-Sumatera pada tanggal 12 Oktober 2001 di Medan

tentang Kerjasama Sistem Informasi Terpadu se-Sumatera dalam mewujudkan Sumatera *On-Line* tahun 2005, maka setiap pemerintah daerah di masing-masing provinsi dihimbau untuk mempersiapkan dirinya membangun *e-government* guna mendukung Sisfonas 2010.

Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan pada tahun 2001 mulai melaksanakan Pembangunan *e-government*, tapi hasilnya belum maksimal karena infrastrukturnya masih terbatas pada lingkungan Kantor gubernur. Kemudian Pada tahun 2003 Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan melanjutkan pelaksanaan Proyek Pengembangan *e-government* yang disebut juga dengan proyek pengembangan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) secara bertahap.

*E-government* berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi seperti :internet dan komunikasi bergerak oleh lembaga pemerintahan yang mempunyai kemampuan untuk mentransformasikan hubungan Pemerintah dengan warganya, pelaku dunia usaha (bisnis), dan lembaga Pemerintah lainnya. Teknologi ini mempunyai tujuan yang beragam, antara lain; pemberian layanan pemerintahan yang lebih baik kepada warganya, peningkatan interaksi dengan dunia usaha dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi, atau manajemen pemerintahan yang lebih efisien. Hasil yang diharapkan dapat berupa pengurangan korupsi, peningkatan transparansi, peningkatan kenyamanan, pertambahan pendapatan dan/atau pengurangan biaya. Keberhasilan *e-government* secara perlahan tapi pasti akan merubah cara pandang dan apresiasi masyarakat terhadap Pemerintah yang selama ini terkesan jelek. Inefisiensi kerja, prosedur layanan dan birokrasi yang berbelit-belit, ekonomi biaya tinggi karena adanya KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme), dan ketidakjelasan fungsi kelembagaan, merupakan citra buruk Pemerintah yang diharapkan akan dapat terhapus dan tergantikan dengan citra baik seperti yang telah disebutkan diatas.

### **Tujuan *E-government***

Tujuan dari program pembangunan dan pengembangan sistem *e-government* adalah:

1. Mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi dan elektronika untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien, dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah Provinsi Sumatera Selatan.
2. Melakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi IT terkini untuk pengolahan data dan informasi serta penyediaan sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik.
3. Mengimplementasikan *e-government* secara menyeluruh di Pemprov. Sumatera Selatan untuk mencapai Good Governance dalam rangka melaksanakan Inpres No. 3 tahun 2003.

4. Mewujudkan Sumatera Selatan On-Line dalam rangka mendukung program Sisfonas 2010.

Sasaran yang ingin dicapai dalam program pembangunan dan pengembangan sistem *e-government* Provinsi Sumatera Selatan adalah:

1. Terselenggaranya pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan yang berbasis teknologi informasi dan menghubungkan setiap kantor/dinas/badan dan unit kerja dalam suatu jaringan informasi dan komunikasi secara on-line.
2. Tersedianya sarana distribusi dan akses informasi kepada masyarakat, pelaku bisnis dan lembaga pemerintah terkait yang lebih luas dan terjangkau secara cepat, mudah dan murah serta tersedia selama 24 jam sehari, 7 hari seminggu melalui media Internet.
3. Tersedianya sistem informasi dan transaksi pelayanan bagi masyarakat, pelaku bisnis dan lembaga pemerintah lainnya secara sinergis, dengan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien.
4. Terbentuknya mekanisme saluran dan sarana komunikasi antar lembaga pemerintah, maupun antara pemerintah dengan pelaku bisnis dan masyarakat untuk dapat ikut serta berpartisipasi dalam perumusan kebijakan dan program pembangunan daerah.
5. Meningkatnya ketersediaan Sumber Daya Manusia yang berkualitas di bidang teknologi informasi baik dari lingkungan pemerintah, pelaku bisnis dan masyarakat umum.

#### **Budaya dan *E-government***

Budaya didalam masyarakat adalah suatu proses, nilai-nilai atau norma-norma yang berlaku dan dipatuhi oleh anggotanya. Demikian pula organisasi dapat dianggap sebagai miniatur dari sekelompok masyarakat yang mempunyai perangkat peraturan-peraturan yang berlaku bagi seluruh anggota lama ataupun baru dan disebut dengan budaya organisasi. Martires, Rodii (1983:434) menegaskan bahwa “ *Organization Culture is a planned effort to change or to improve system and people in the whole organization to increase the organization’s overall effectiveness*”.

Stephen Robbins (1996:282) mengungkapkan bahwa semua organisasi mempunyai budaya yang mendefinisikan standar-standar perilaku yang dapat diterima baik dan yang tidak untuk karyawan. Setelah beberapa bulan kebanyakan karyawan akan memahami budaya organisasi mereka, mereka mengetahui hal-hal seperti bagaimana berpakaian untuk kerja, apakah aturan-aturan dijalankan dengan ketat, pentingnya kejujuran (honesty) dan integritas dan yang serupa. Sementara banyak organisasi mempunyai sub budaya sering diciptakan disekitar kelompok-kelompok kerja dengan perangkat standar tambahan dan termodifikasi, mereka masih mempunyai suatu budaya yang dominan yang menghantarkan kepada semua karyawan nilai-nilai yang dianggap paling paling berharga oleh organisasi. Anggota-anggota kelompok kerja harus menerima baik standar yang tersirat dalam budaya dominan organisasi jika mereka ingin tetap dalam kedudukan yang baik. Beberapa definisi budaya organisasi dikatakan tidak pernah kekurangan definisi. Budaya organisasi dijelaskan

misalnya, sebagai “nilai-nilai dominan yang didukung oleh organisasi” (Terrence E. Deal, 1982), “falsafah yang menuntun kebijaksanaan organisasi terhadap terhadap pegawai dan pelanggan” (R.T. Pascale & A.G. Athos, 1981), “cara pekerjaan dilakukan ditempat itu” (Marvin Bower, 1966), dan “asumsi dan kepercayaan dasar yang terdapat di antara anggota organisasi” (Edgen H. Schein, 1985). Suatu peninjauan yang lebih mendalam dari sederet definisi memperlihatkan sebuah tema sentral – budaya organisasi merujuk pada suatu sistem pengertian yang diterima secara bersama. (dikutip dari buku Stephen P. Robbins, 1994 : 479). Kemudian jika budaya baru datang, maka hal inipun memerlukan waktu untuk menjadi kebiasaan baru dan setelah itu menjadi budaya organisasi yang digunakan.

1. Proses penerapan *e-government* dan pengembangannya di pemerintah Provinsi Sumatera Selatan
2. Faktor yang mendukung dan menghambat penerapan *e-government* di Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.
3. Langkah-langkah dan strategi yang perlu dilakukan untuk mengatasi hambatan penerapan *e-government* dan pengembangannya di Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

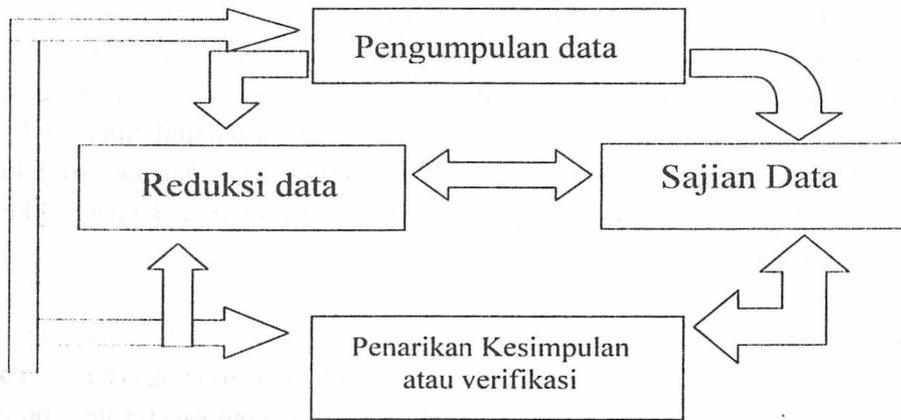
### **Metode Kajian**

Kajian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan metode evaluatif. Evaluasi disini bersifat sumatif karena dilakukan setelah program penerapan dan pengembangan *e-government* dilaksanakan. Sedangkan menurut Bogdan dan Taylor (2000:3) bahwa metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. dalam hal adalah fenomena *e-government* yang diharapkan dapat memberikan gambaran penerapan dan pengembangannya di Pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan.

Metode diskriptif ini bertujuan untuk menggambarkan sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu (Surakhmad, 1994). Lebih jauh metode ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan yang menyangkut sesuatu pada saat sedang berlangsungnya proses kajian. Metode ini dapat digunakan dengan lebih banyak segi dan lebih luas dari metode yang lain. Ia pun memberikan informasi yang mutakhir sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak dapat diterapkan pada berbagai macam masalah. Lofland And Lofland sebagaimana dikutip (Moleong 1994 : 112) menegaskan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen, foto dan data statistik. Jika digambarkan maka analisis dalam menarik kesimpulan, seperti gambar di bawah ini.

## Analisis Model Interaktif

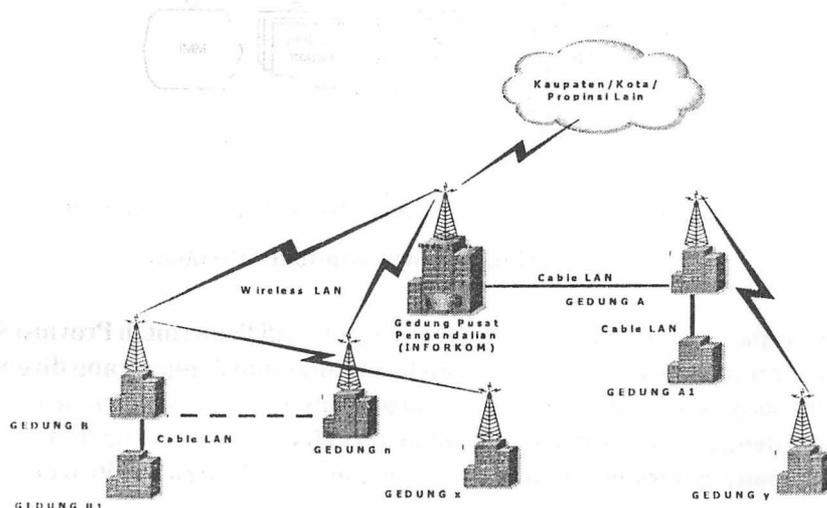
(Bagan 1)



## PEMBAHASAN

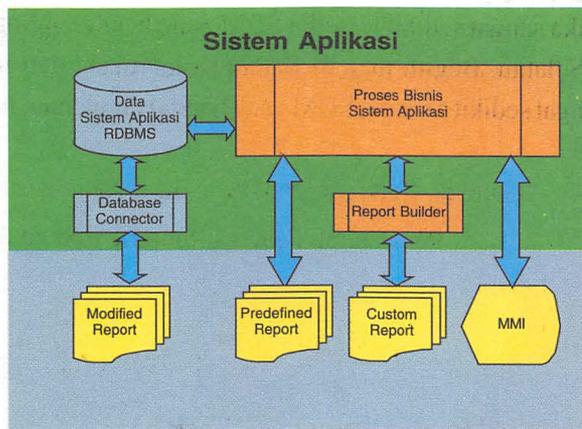
Dari temuan dilapangan dapat dianalisis bahwa, karena Teknologi Informasi (TI) merupakan teknologi yang masih relatif baru, terutama penerapannya untuk kepentingan pemerintahan, maka sangat sedikit tersedia SDM yang handal di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan. Begitu juga di Badan Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan sangat sedikit tersedia SDM yang handal untuk mendukung *e-government*.

Gambar 1 : Arsitektur Dasar Jaringan *e-government*  
Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan



Disamping itu, budaya masyarakat untuk berbagi informasi juga masih sangat kurang. Oleh karena itu, semua pihak yang terlibat, termasuk juga masyarakat perlu diberi pengertian melalui training atau sosialisasi mengenai kegunaan dari *e-government*, yaitu dari kita untuk kita. Mengingat program *e-government* tujuan dan sasarannya berada dilingkup Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, maka program penyiapan dan pelatihan SDM yang utama di-fokuskan terlebih dahulu kepada para pegawai dan pengguna *e-government* Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan. Setelah itu dapat diperluas kepada masyarakat Provinsi Sumatera Selatan melalui seminar atau *workshop* dan lain-lain.

Untuk dapat memberikan program pelatihan yang tepat, maka perlu diketahui sebelumnya kompetensi dasar apa yang sudah dimiliki oleh pengguna *e-government* Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, dan kompetensi baru apa yang diperlukan untuk mendukung *e-government*. Hal tersebut dapat diidentifikasi dengan melaksanakan TNA (*Training Need Assessment*). Dalam TNA akan dilakukan analisis yang cermat terhadap semua kompetensi yang ada dan menilai kesesuaiannya dengan kompetensi yang dibutuhkan (*gap analysis*) sehingga dapat disusun program pelatihan yang tepat. TNA juga dapat mengarahkan kompetensi-kompetensi yang ada yang berhubungan dengan TI untuk sepenuhnya mendukung *e-government*.



Gambar 2 : Arsitektur Standar Sistem Aplikasi *e-government*  
Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan

Penerapan *e-government* dan pengembangannya di Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan secara umumnya belum memenuhi harapan sesuai dengan yang direncanakan dikarenakan banyak hal-hal yang mempengaruhi implementasi *e-government* itu sendiri. Hal ini sesuai dengan pernyataan pihak-pihak terkait dan yang terlibat langsung dalam proses penerapan *e-government* dan pengembangannya di Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

Hasil wawancara dengan kepala Badan Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan, mengatakan :

“Seperti diketahui bahwa, implementasi *e-government* di Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan telah dilaksanakan sejak tahun 2002 dan akan masih terus dilaksanakan, pembangunan dan pengembangan *e-government* akan terus dilakukan secara bertahap pada tiap-tiap tahunnya. Memang masih banyak kendala seperti SDM yang minim, merubah budaya kerja, Infrastruktur yang terbatas, operasional sistem aplikasi yang berjalan ditempat, Tapi dari semua itu hal yang paling penting adalah bagaimana merubah paradigma pegawai yang bertujuan agar pegawai mempunyai kesadaran untuk aktif bekerja secara maksimal dengan menggunakan teknologi *e-government*. Karena perubahan teknologi harus kita hadapi dengan belajar dan belajar, Alih teknologi bukanlah hal yang perlu ditakuti. Karena kalau tidak, kita akan menjadi bangsa yang gagap teknologi (gaptek). Oleh karena itu pengembangan *e-government* akan terus kita laksanakan walau dengan anggaran yang minim. Semangat dan kemauan untuk melakukan perubahan itu yang paling penting.” (wawancara, tanggal 14 Januari 2008).

Sementara menurut Sekretaris Badan Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan :

“bahwa penerapan *e-government* masih terkendala dengan koordinasi antar instansi. Karena begitu kita bicara *e-government* pasti bicara tentang data. Sedangkan untuk mengumpulkan data yang akurat, kita harus berkordinasi dengan instansi yang terkait. Terkadang sangat sulit untuk mengumpulkan data tersebut. Bila kita memerlukan data untuk suatu kegiatan, kadang terbentur pada masalah kearsifan. Karena budaya kerja untuk mendokumentasikan data pada file-file komputer belum menjadi kebiasaan pada tiap-tiap instansi. Begitu juga dalam hal pembenahan dan peningkatan SDM, kita terus melaksanakan pelatihan bertempat di *training center* Bankominfo Provinsi Sumatera Selatan. Banyak diklat yang kita laksanakan seperti : operator komputer, pengenalan internet, teknologi jaringan, sistem aplikasi dan lain-lain. Kendala yang sering ditemui dalam proses pelatihan adalah sering terjadi kesalahan dalam pengiriman peserta pelatihan ditiap-tiap unit kerja. Seharusnya yang dipanggil yang memiliki kriteria tertentu, yang dikirim adalah peserta yang tidak berkompeten atau bukan bidangnya sehingga proses pelatihannya jadi kurang nyambung sehingga tujuan dari pelatihan itu sendiri jadi tidak maksimal.(Wawancara, 21 Januari 2008).

Masalah SDM untuk menangani infrastruktur dan operasional sistem aplikasi masih menjadi salah satu unsur penghambat pelaksanaan *e-government*. Kendala ini didapat dari hasil wawancara dengan staf infrastruktur bidang aplikasi dan telematika Badan Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan. berpendapat :

“bahwa masalah infrastruktur yang sering terjadi dilapangan apabila terjadi kerusakan teknis pada jaringan yang ada. Untuk memperbaikinya diperlukan orang yang ahli dibidang jaringan. Sedangkan di Kominfo SDM yang menguasai jaringan sangat minim jadi diperlukan tenaga teknis atau perekrutan pegawai baru yang spesipikasinya menguasai bidang TI terutama teknologi jaringan. Begitu juga untuk operasional sistem aplikasi, sering terjadi kendala kemacetan yang disebabkan oleh virus dan lain-lain untuk itu diperlukan SDM yang benar-benar menguasai sistem-sistem aplikasi yang ada” (Wawancara, tanggal 24 Januari 2008).

Sementara itu mengenai pembangunan dan pengembangan sistem aplikasi *e-government* Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dijelaskan oleh staf sub bidang pemberdayaan telematika dan konten yang berkaitan langsung dengan permasalahan ini mengatakan :  
“Sistem aplikasi yang telah dibangun banyak yang tidak berjalan karena Sistem-sistem aplikasi yang dibangun tidak berdasarkan kebutuhan user, tidak mudah digunakan. Butuh tahapan pelatihan berdasarkan kebutuhan user. Selama ini kami tidak pernah diajak berdiskusi akan hal ini, dan juga sesudah aplikasi itu dibangun bila terjadi problem ketergantungan pada pihak yang membangun sangat besar hal ini tidak perlu terjadi, bila telah dilaksanakan alih teknologi atau pelatihan secara keseluruhan sebelum diadakan serah terima pekerjaan” (Wawancara, tanggal 25 Januari 2008).

Mengenai budaya kerja dan kebijakan pimpinan dalam proses penerapan *e-government* disikapi oleh Kepala Bidang Aplikasi dan Telematika Badan Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan, bidang yang berkaitan langsung dengan proses pelaksanaan pembangunan dan pengembangan *e-government* di Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, menegaskan bahwa :

“Pada hakikatnya penerapan *e-government* merupakan suatu proyek *change management* yang membutuhkan adanya keinginan untuk mengubah paradigma dan cara berfikir. Perubahan paradigma ini akan bermuara pada dibutuhkannya kesadaran dan keinginan untuk mengubah cara kerja, bersikap, perilaku dan kebiasaan sehari-hari. Jika para pimpinan dan pegawai dipemerintah tidak mau berubah, maka dapat dikatakan bahwa yang bersangkutan belum siap untuk menerapkan *e-government*. Begitu juga dengan *political will* dari pemerintah, mustahil inisiatif *e-government* dapat berhasil dilaksanakan bila tidak ditunjang oleh ini. *political will* disini maksudnya adalah dukungan kepemimpinan politik yang memiliki komitmen berkelanjutan; ketersediaan alokasi dana, kesepakatan untuk melakukan koordinasi lintas sektoral; kesiapan dari seluruh SDM pemerintah untuk belajar dan mengubah cara kerjanya sesuai dengan transformasi yang diinginkan. (wawancara, tanggal 28 Januari 2008).

Menyikapi terjadinya berbagai kendala dalam penerapan *e-government*, dikatakan oleh Kepala Bidang Pos dan Telekomunikasi:

“Tidak ada proyek *e-government* yang berjalan mulus. Biasanya akan ditemukan sejumlah tantangan dari berbagai pihak. Sementara pada tahap konstruksi dan implementasinya akan ditemui kendala seperti perubahan teknologi, kurangnya dana dan lain-lain. Kondisi ini serba kompleks, seorang leader harus mampu secara konsisten menghadapi permasalahan yang terjadi dan berusaha mencari solusinya. Daya tahan dari seorang pemimpin akan diuji dalam periode ini. Bahkan seringkali isu permasalahan *e-government* lebih berbau politis dibandingkan dengan isu teknis atau yang bersifat *content* (wawancara, tanggal 29 Januari 2008).

Senada dengan pernyataan Kepala Bidang Pos dan Telekomunikasi, Kepala Bidang Sarana Komunikasi dan Desiminasi Informasi mengemukakan pendapatnya sebagai berikut :

“bahwa untuk merencanakan, menjalankan dan mengelola proyek *e-government* bukanlah sebuah pekerjaan yang mudah. Cukup banyak proyek *e-government* yang harus berakhir dengan kegagalan karena para pengelolanya tidak mengindahkan baku standar pengelolaan proyek. Inti dari manajemen proyek sebenarnya cukup sederhana, yaitu bagaimana dapat

mnyelesaikan proyek dengan ruang lingkup dan kualitas yang diinginkan (efektif) sesuai dengan tenggat waktu dan anggaran biaya yang telah ditentukan”.

(Wawancara , tanggal 31 Januari 2008).

Merubah paradigma bukanlah suatu yang mudah, diperlukan usaha yang sungguh-sungguh serta kerja yang nyata untuk mewujudkan suatu perubahan. Perubahan pada umumnya mencakup faktor sosial, politik-yuridis, ekonomi dan teknologi serta lingkungan di tempat ia bekerja. Untuk berhasil mengatasi dampak negatif adanya perubahan diperlukan kematangan berpikir, kepribadian yang teguh, konsep yang jelas dan sistematis, dilakukan secara bertahap, dan dukungan yang luas.

R.Eko indrajit dkk (2005:19) Sulit ditemui pelaksanaan *e-government* yang bebas dari tantangan atau resistansi dari satu atau sejumlah pihak tertentu. Umumnya dinegara berkembang, dimana tingkat pengembangan sumber daya manusia (*human development index*) masih relatif rendah dan terbatasnya daya penunjang lainnya. Menurut penulis ada beberapa hal yang harus dilakukan sehubungan dengan terjadinya resistansi penerapan *e-government* dan pengembangannya di Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, tersebut dan bagaimana mengatasinya, sebagai berikut : (1). Mencoba memahami mengapa resistansi tersebut muncul. Analisis ini penting untuk mencari penyebab dan akar permasalahannya. Karena ada permasalahan klasik yang selalu timbul dalam setiap inisiatif penerapan *e-government*, misalnya : (a). Ketidakmampuan dalam menggunakan teknologi seperti komputer dan perangkat lainnya. (b). Ketakutan bahwa akan kehilangan pekerjaan karena tergantikan oleh teknologi. (c). Kekhawatiran bahwa otoritas atau kekuasaan (*authority power*) yang selama ini dimiliki akan menjadi berkurang jika *e-government* diimplementasikan.

1. Mengajak para *stakeholder* proyek *e-government*, terutama pada calon pengguna langsung atau *user* untuk bersama-sama duduk dalam merencanakan proyek. Hal ini baik untuk dilakukan mengingat bahwa merekalah yang kelak akan merasakan manfaat dari penerapan *e-government* tersebut. Adalah baik mencoba berdiskusi dengan mereka mengenai cara-cara mensosialisasikan proyek tersebut agar mendapatkan dukungan dari beragam khalayak yang berkepentingan. Agar efektif, dipilih tokoh-tokoh yang berpengaruh dikomunitas masing-masing. Akan lebih baik jika dapat ditemukan sejumlah tokoh yang memiliki pengalaman sukses di dalam menerapkan *e-government* di komunitasnya sehingga dapat menjadi panutan bagi yang lain.
2. Secara konsisten, kontinyu dan intensif memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai “seperti apa” sebenarnya *e-government*, karena adalah merupakan kenyataan bahwa konsep ini sangat asing dikalangan awam yang notabene merupakan mayoritas dari *stakeholder* proyek *e-government*. Hal yang perlu diperhatikan adalah bahwa diperlukan kiat-kiat khusus agar penjelasan yang diberikan membuahkan hasil, bukan malah membingungkan. Memahami psikologi massa merupakan salah satu kunci sukses dalam proses pemberian penjelasan yang efektif.
3. Menyelenggarakan pelatihan-pelatihan bagi mereka yang ingin atau berkepentingan untuk tahu lebih jauh mengenai konsep maupun aplikasi *e-government*. Tujuan pelatihan, selain untuk meningkatkan wawasan pengetahuan adalah guna memberikan kompetensi dan keahlian baru, sehingga usaha ini tidak saja ditujukan pada mereka

yang berada di level pegawai atau staf belaka, namun juga ditujukan bagi para pimpinan dan manajer senior didalam pemerintahan. Pengalaman memperlihatkan bahwa agar pelatihan atau training ini berlangsung baik, kerjasama dengan pihak-pihak seperti perguruan tinggi, lembaga riset atau training provider sangat dibutuhkan.

4. Melibatkan pihak luar seperti konsultan ahli atau para pakar di bidang *e-government* yang telah memiliki pengalaman dan jam terbang tinggi di bidang perencanaan dan pengembangan *e-government* untuk menjadi nara sumber dalam usaha mengevaluasi dan memperbaiki kinerja proyek yang berlangsung. Para ahli ini dapat diambil dari kalangan pemerintahan itu sendiri, swasta atau industri maupun dari perguruan tinggi.
5. Membuat suatu suasana atau lingkungan sehingga yang bersangkutan “terpaksa” untuk menggunakan *e-government* walaupun mereka sebenarnya memiliki resistansi terhadap hal tersebut, misalnya adalah dengan mengeluarkan keputusan bahwa sistem yang lama tidak boleh dilakukan lagi. Satu-satunya cara untuk bekerja mulai saat itu adalah menggunakan sistem baru.
6. Melakukan sosialisasi secara terus menerus, baik dengan cara tradisional seperti membagikan atau memasang brosur maupun banner sampai dengan cara-cara modern seperti menggunakan media massa atau internet.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

1. Proses penerapan *e-government* dan pengembangannya di pemerintah Provinsi Sumatera Selatan;
  - a. Telah membangun jaringan LAN, WAN yang menghubungkan dinas/badan/kantor dan unit kerja sebanyak 42 titik dan telah berjalan, tapi masih ada dinas/instansi belum terhubung karena keterbatasan anggaran. Infrastruktur yang ada meliputi : Pembangunan sistem komputerisasi dan jaringan komputer, pembangunan sarana akses informasi publik, pembangunan sarana akses internet.
  - b. Sistem Aplikasi *e-government* :
  - c. Pembangunan sistem aplikasi *e-government* Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan masih berbentuk pulau-pulau aplikasi yang belum terintegrasi satu sama lain dan dibangun mempergunakan bahasa pemrograman dan sistem basis data konvensional yang sulit beradaptasi dengan kebutuhan-kebutuhan baru pemerintah, sehingga diperlukan usaha, waktu dan biaya jika terjadi perubahan modul tambahan baru. Aplikasi-aplikasi yang telah dibangun banyak yang tidak digunakan oleh user dikarenakan alih teknologi dari pihak membangun dan pemakai tidak berjalan sebagaimana mestinya dan juga faktor perubahan budaya kerja yang belum tersosialisasi dengan baik. Pembangunan Aplikasi yang ada meliputi : layanan publik (masyarakat dan bisnis) dan aplikasi layanan internal lembaga pemerintah
  - d. Pengembangan Sumber Daya Manusia.:dibangun *training center* TI di Badan Komunikasi dan Informatika (BANKOMINFO) Prov. Sumsel. BANKOMINFO

Menyelenggarakan pelatihan-pelatihan bagi pegawai Pemerintah Provinsi Dan Kabupaten/Kota Sumsel. Program pelatihan dapat dikategorikan : Pelaksanaan *Training Need Assessment* dan penyiapan program pengembangan Sumber Daya Manusia. Pelaksanaan training secara berkala sesuai kebutuhan.

2. Faktor yang mendukung dan menghambat penerapan *e-government* di Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.
  - a. Faktor pendukung.
    1. Adanya Inpres No.3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government.
    2. Adanya Nota Kesepahaman (*Memorandum Of Understanding*) antar Gubernur Se-Sumatera pada tanggal 12 Oktober 2001 di Medan tentang Kerjasama Sistem Informasi Terpadu se-Sumatera dalam mewujudkan Sumatera *On-Line* tahun 2005.
    3. Adanya anggaran yang dialokasikan untuk pembangunan dan pengembangan *e-government*.
  - b. Faktor penghambat.
    1. Pelaksanaan program *e-government* belum tersosialisasi dengan baik.
    2. Terbatas kemampuan SDM di bidang TI.
    3. Penolakan budaya kerja baru Peralihan dari kerja manual menjadi digital.
    4. Infrastruktur yang ada masih belum mencukupi sesuai dengan kebutuhan.
3. Langkah-langkah dan kebijakan yang perlu dilakukan untuk penerapan *e-government* dan pengembangannya di Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.
  - a. Perencanaan/dokumen cetak biru *e-government*.

Dokumen cetak biru sebagai acuan bagi Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dalam membangun dan mengembangkan *e-government*. Tapi dalam kenyataannya pelaksanaan pembangunan *e-government* Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan belum sesuai dari tujuan dan sasaran yang telah direncanakan.
  - b. Strategi pemngembangn *e-government*. *Yang ada* belum bisa terakomodir keseluruhan karena keterbatasan SDM dan anggaran.
  - c. Alur pembangunan dan tahapan pengembangan. *e-government*, dibuat oleh konsultan TI hanya saja karena semua pihak yang terlibat langsung dalam proyek ini belum menerapkannya secara baku sehingga tujuan yang dibuat belum dapat direalisasikan

#### **A. Saran**

1. Dibutuhkan komitmen dari semua pihak yang terlibat, untuk saling bekerjasama demi suksesnya program pembangunan dan pengembangan *e-government* di Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan ini.

2. Semangat untuk merubah paradigma harus ditanamkan dan sebagai motivator dalam meningkat kinerja, mencegah dari keterpurukan dan keterisolasian informasi global (*digital divide*), mengikuti perkembangan dunia internasional menuju era masyarakat informasi.
3. Perlu sosialisasi yang terus menerus bahwa dengan *e-government* akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.
4. Keinginan yang kuat semua pihak yang terkait untuk menjawab tuntutan perubahan dan aspirasi masyarakat yang kompleks dan dinamis di era Otonomi Daerah, untuk mengikuti perkembangan dunia internasional menuju era masyarakat informasi.
5. Dokumen cetak biru harus merupakan dokumen hidup yang akan diperbaharui untuk menyesuaikan dengan hasil implementasi proyek *e-government* di setiap tahunnya. Dengan demikian diharapkan akan terjadi kesinambungan pembangunan dan pengembangan *e-government* di setiap tahapan pembangunannya.
6. Dukungan kepemimpinan politik yang memiliki komitmen berkelanjutan (*Political will*); ketersediaan alokasi dana, kesepakatan untuk melakukan koordinasi lintas sektoral; kesiapan dari seluruh SDM pemerintah untuk belajar dan mengubah cara kerjanya sesuai dengan transformasi yang diinginkan.
7. Perlu mengadakan pelatihan yang terus menerus untuk meningkat SDM di bidang Teknologi Informasi sesuai dengan kebutuhan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Moleong, Lexy J, 2003, *Metodologi Penelitain Kualitatif*, Bandung, Penerbit PT. Remaja Rosdakarya
- Martires.Rodil., 1988, *Human Resources Management : Principle & Practices*, National Book Store, Inc. 434
- Robbin P. Stephen, 1996, *Perilaku Organisasi. Konsep, Kontrovers dan Aplikasi*, Prenhalindo, Jakarta. 282, 289, 301, 479
- Eko Indrajit, Richardus, 2002, *Electronik Government*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Siagian, P Sondang, 1985, *Filsafat Administrasi*, Gunung Agung, Jakarta-Indonesia.
- Siagian, P Sondang, 1985, *Fungsi-Fungsi Manajerial*, Bina Aksara, Jakarta-Indonesia
- Siagian, P Sondang, 1988, *Filsafat Administrasi*, Haji Masagung, Jakarta-Indonesia.
- Surakhmad, Winarno., 1994, *Metodologi Penelitian*, Tarsito, Bandung.