

# **Analisis Pengembangan E-Government di Pemerintahan Kota Tangerang**

**Oleh:**

**Cynthia, Hardi Warsono, Mochammad Mustam**

**Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, S.H Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Fax (024) 7465405

## **ABSTRACT**

*This research describes and then to analyze how the development of E-Government program in Tangerang of city government . This research uses descriptive qualitative research method.*

*Based on the results of research, the development of E-Government program has not been well, because in the elements successful E-Government on capacity, where capacity it consists of the resources , human resources and technology .Three point that is still lacking if you really want to make E-Government in Tangerang be successful.*

*Conclusion in this research is the lack of human resources so that the government Tangerang still need third party services. In addition, in gap also is weak, so that the availability of adequate technology could not yet be in achieving well. Based on conclusions, researchers recommended the government tangerang to do training to employees who handles E-Government program so that it creates employees are reliable.*

*Keyword: E-Government, Technology*

## **A. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi di era sekarang ini benar-benar sedang mengalami perkembangan yang pesat. Tidak dapat dipungkiri hampir semua

kalangan masyarakat merasakan perkembangan teknologi yang ada pada saat ini. Perkembangan teknologi yang begitu cepat ini benar-benar

menguntungkan masyarakat untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan. Saat ini perkembangan teknologi telah masuk kedalam pemberian pelayanan publik di setiap lembaga pemerintah maupun swasta. Dengan masuknya teknologi dalam pelayanan publik, membuat pemberian pelayanan publik lebih mudah, efektif dan efisien. Teknologi yang dimaksud ini adalah E-Government atau yang biasa kita kenal dengan E-Gov. E-Gov ini lahir karna tuntutan zaman, perubahan dan untuk mengefektifkan pelayanan yang sebelumnya lambat, agar bisa menjadi lebih efektif dan efisien. Perkembangan teknologi informasi telah pula menyebabkan dunia menjadi tanpa batas (borderless) dan menyebabkan perubahan sosial, budaya, ekonomi dan pola penegakan hukum yang secara signifikan berlangsung demikian cepat. Perubahan budaya ini adalah budaya pelayanan offline menjadi budaya pelayanan online. Maksudnya masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dengan hanya membuka website SKPD terkait. Budaya ini sangat berubah cepat ketika masyarakat sudah melek teknologi, namun di kalangan masyarakat yang

belum melek teknologi, budaya online ini sangat sulit diterapkan. E-Government sendiri hadir karena adanya kebijakan pemerintah untuk mereformasikan pelayanan publik. Seperti yang sudah dibahas sebelumnya, pelayanan yang dahulu dilakukan dengan cara offline, maksud disini adalah pelayanan pada saat itu mengharuskan masyarakat datang ke instansi terkait untuk mendapatkan informasi ataupun pelayanan yang mereka butuhkan. Namun kondisi saat ini sudah berubah akibat adanya kebijakan reformasi birokrasi. Saat ini sudah banyak instansi yang memberikan pelayanan online. Di Indonesia E-Gov mulai dikembangkan ketika adanya Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional tentang E-Government. Dalam Inpres tersebut E-Gov di Indonesia mempunyai tujuan untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan E-Government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan

teknologi informasi. Untuk mensukseskan E-Gov ini, pemerintah Kota Tangerang harus melihat elemen-elemen yang dapat mensukseskan E-Gov di Kota Tangerang. Ada tiga elemen sukses yang harus diperhatikan sungguh-sungguh, tiga elemen tersebut adalah Support, Capacity, dan Value. Dimana Support ini adalah adanya keinginan pemerintah untuk menerapkan E-Gov di Kota Tangerang, bukan hanya sekedar mengikuti trend saja. Capacity adalah adanya unsur kemampuan atau kebudayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian” E-Government terkait menjadi kenyataan. Dan yang terakhir adalah Value adalah dimana pemerintah harus benar-benar teliti dalam menerapkan E-Gov, agar E-Gov yang diterapkan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat dan juga mereka yang berkepentingan. Dalam pembahasan ini, penulis akan membahas pengembangan E-Gov yang ada di kota Tangerang. Di kota Tangerang sendiri, pengelolaan E-Gov ada di Dinas Informasi dan Komunikasi. Dinas Informasi dan Komunikasi ini mengatur pengembangan E-Gov dan pengelolaan website se-Kota Tangerang. Website ini merupakan suatu situs dimana E-

Government dapat diterapkan. Pengelolaan website yang dimaksud ialah Dinas Infokom ini membuat beberapa website SKPD yang ada di Kota Tangerang dengan maksud agar tujuan dari E-Gov ini dapat terwujud dengan baik. Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Tangerang masih mengalami kendala untuk mensukseskan *E-Government* di Kota Tangerang. Masih banyak hambatan dan tantangan yang dihadapi oleh Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Tangerang. Walaupun saat ini sudah banyak web yang dibuat oleh Dinas Informasi dan Komunikasi bukan berarti itu menandakan *E-Gov* di Kota Tangerang sudah berjalan dengan sukses. Seperti yang di tampilkan dalam tabel berikut:

**Tabel 1.2. Ranking Website Terbaik Sedunia dan Indonesia**

N o.	Kota	Alamat Website	Ran k Wo rld	Ra nk ID
1.	Yogy akarta	<a href="http://www.jogjakarta.go.id">www.jogjakarta.go.id</a>	165.378	2.408
2.	Band ung	<a href="http://www.bandung.go.id">www.bandung.go.id</a>	218.632	4.140
3.	Palem bang	<a href="http://www.palembang.go.id">www.palembang.go.id</a>	581.907	12.373
4.	Surab aya	<a href="http://www.surabaya.go.id">www.surabaya.go.id</a>	90.300	1.634
5.	Jakart a	<a href="http://www.jakarta.go.id">www.jakarta.go.id</a>	60.614	1.045

6.	Tangerang	<a href="http://www.tangerangkota.go.id">www.tangerangkota.go.id</a>	442.824	9.172
7.	Semarang	<a href="http://www.semarangkota.go.id">www.semarangkota.go.id</a>	353.163	7.196

Sumber: [www.Alexa.com](http://www.Alexa.com) The Web Information Company, diakses pada tanggal 1 April 2014

Berdasarkan kondisi di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengembangan E-Government di Pemerintahan Kota Tangerang”.

## B. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pengembangan E-Government di Pemerintahan Kota Tangerang dan untuk mengetahui faktor penghambat dari pengembangan E-Government di Pemerintahan Kota Tangerang.

## C. Teori

### Manajemen Publik

Mary Parker Follet dalam T. Hani Handoko (2008: 8) mendefinisikan manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini mengandung arti bahwa para manajer mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain untuk melaksanakan berbagai

tugas yang mungkin diperlukan, atau berarti dengan tidak melakukan tugas-tugas itu sendiri.

J.G. Longenecker dalam Abdurrahmat (2009: 35) mengemukakan bahwa manajemen selalu digunakan dalam hubungannya dengan orang-orang yang menjalankan kepemimpinan di dalam organisasi. Oleh sebab itu, dia mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses kegiatan manajer dalam pengambilan keputusan, mengkoordinasikan usaha-usaha kelompok, dan kepemimpinan.

Sedangkan menurut Koontz O'Donnell dalam Handyaningrat dalam Abdurrahmat (2009: 29), rincian fungsi manajemen tersebut meliputi:

- a. Perencanaan
- b. Pengorganisasian
- c. Penyusunan Pegawai
- d. Pengarahan
- e. Pengawasan

### Perubahan dan Manajemen Perubahan

Menurut Potts dan LaMarsh dalam Widodo (2007: 193) manajemen perubahan adalah suatu proses secara sistematis dalam menerapkan pengetahuan, sarana dan sumber daya

yang diperlukan untuk mempengaruhi perubahan pada orang yang akan terkena dampak dari proses tersebut.

Pendekatan dalam manajemen perubahan adalah, pertama: mengidentifikasi siapa, di antara mereka yang terkena dampak perubahan, yang mungkin menolak perubahan; kedua, menelusuri sumber, tipe dan tingkat resistensi perubahan yang mungkin ditemukan; ketiga, mendesain strategi yang efektif untuk mengurangi resistensi tersebut.

### **Reformasi Birokrasi**

Birokrasi berasal dari kata “bureau” yang berarti meja atau kantor; dan kata “kratia” (kratia) yang berarti pemerintah/rakyat. Pada mulanya, istilah ini digunakan untuk menunjuk pada suatu sistematisasi kegiatan kerja yang diatur atau diperintah oleh suatu kantor melalui kegiatan-kegiatan administrasi.

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, Birokrasi adalah (1) sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah yang berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan; (2) cara bekerja atau susunan pekerjaan

yang serba lamban serta menurut tata aturan (adat dan sebagainya) yang banyak liku-likunya. Birokrat adalah penyelenggara birokrasi; dan birokratis adalah pemerintahan yang bersifat birokrasi, cenderung lamban dan statis.

Birokrasi dalam pengertian Weberian adalah fungsi dari biro untuk menjawab secara rasional terhadap serangkaian tujuan yang ditetapkan pemerintahan. Dalam pandangan Weber, Birokrasi berparadigma netral dan bebas nilai. Tidak ada unsur subyektivitas yang masuk dalam pelaksanaan Birokrasi karena sifatnya impersonalitas: melepaskan baju individu dengan ragam kepentingan yang ada di dalamnya. Berbeda dengan konsep Birokrasi yang digagas oleh Hegel dan Karl Marx. Keduanya mengartikan Birokrasi sebagai instrumen untuk melakukan pembebasan dan transformasi sosial.

Ada paling tidak empat fungsi Birokrasi :

1. Fungsi Instrumental, yaitu menjabarkan perundang-undangan dan kebijaksanaan publik dalam kegiatan-kegiatan rutin untuk memproduksi jasa, pelayanan,

komoditi, atau mewujudkan situasi tertentu

2. Fungsi Politic, yaitu memberi input berupa saran, informasi, visi, dan profesionalisme untuk mempengaruhi sosok kebijaksanaan.
3. Fungsi Katalis Public Interest, yaitu mengartikulasikan aspirasi dan kepentingan publik dan mengintegrasikan atau menginkorporasikannya di dalam kebijaksanaan dan keputusan pemerintah.
4. Fungsi Entrepreneurial, yaitu memberi inspirasi bagi kegiatan-kegiatan inovatif dan non rutin, mengaktifkan sumber-sumber potensial yang ideal, dan menciptakan resource-mix yang optimal untuk mencapai tujuan.

### ***E-Government***

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.

Bank Dunia (World Bank) dalam Richardus (2006: 2) mendefinisikan *E-Government* sebagai berikut: *E-Government refers to use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and Mobile computing) that have the ability to transform relation with citizens, businesses, and other arms of government.*

Di sisi lain, UNDP (*United Development Programme*) dalam suatu kesempatan mendefinisikannya secara lebih sederhana, yaitu: *E-Government is the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies.*

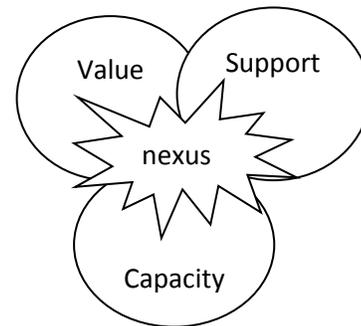
Pengembangan *E-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien dan efektif. Melalui pengembangan *E-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.

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:

1. Tingkat 1 – Persiapan
  - a. Pembuatan situs web sebagai media informasi dan komunikasi pada setiap lembaga.
  - b. Sosialisasi situs web untuk internal dan publik.
2. Tingkat 2 – Pematangan
  - a. Pembuatan situs web informasi publik yang bersifat interaktif.
  - b. Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain.
3. Tingkat 3 – Pemantapan
  - a. Pembuatan situs web yang bersifat transaksi pelayanan publik.
  - b. Pembuatan interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain.
4. Tingkat 4 – Pemanfaatan  
Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat *Government to Government* (G2G), *Government to Business* (G2B), *Government to Consumers* (G2C).

Dalam Richardus (2009: 17), hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government, untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah: *Support*, *Capacity*, dan *Value*.

**Gambar 1.6. Toward the nexus of digital government: value, support and capacity**



Sumber: Washington State Digital Government dalam Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

#### **D. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus masalah dalam penelitian ini adalah 1.) Penerapan E-Government di Kota Tangerang; 2.)

Faktor penghambat pengembangan *E-Government* di Kota Tangerang. Lokasi penelitian adalah di Kota Tangerang dengan situs penelitiannya adalah Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Tangerang. Sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini yaitu Kabid, Kasie, Staff, dan Masyarakat. Analisis data melalui tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Keabsahan data penelitian menggunakan triangulasi sumber.

## **E. Pembahasan**

### **1. Pengembangan *E-Government* di Pemerintahan Kota Tangerang**

#### **a. Support**

Dalam penelitian analisis pengembangan *E-Government* di Pemerintahan Kota Tangerang, peneliti melihat bahwa pemerintah memberikan support untuk mengembangkan *E-Government* lebih baik lagi. Ini bisa dibuktikan dengan adanya beberapa peraturan pemerintah daerah yang berisi mengenai pelaksanaan *E-Government* di Kota Tangerang. Peraturan pemerintah Kota Tangerang tersebut adalah Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 5 Tahun 2008 tentang

Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Tangerang; Peraturan Walikota Tangerang Nomor 28 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Tangerang.

Dari sisi dukungan *E-Government* di Kota Tangerang mendapatkan dukungan yang kuat dari pemerintah setempat. Karena banyak peraturan-peraturan yang mendasari adanya penerapan *E-Government*. Selain peraturan diatas, ada pula Perda Nomor 06 Tahun 2008 dan Perda Nomor 01 Tahun 2009 tentang RPJMD Kota Tangerang 2009-2013.

Selain peraturan-peraturan untuk penerapan atau pelaksanaan *E-Government* di Kota Tangerang, pemerintah Kota Tangerang juga melakukan reformasi birokrasi pada sistem pemerintahannya. Reformasi birokrasi ini bertujuan agar pemerintah benar-benar bisa menjadi pelayan masyarakat yang baik, sehingga masyarakat merasa puas mendapatkan pelayanan berupa informasi atau pelayanan pembuat surat-surat penting. Selain itu, reformasi birokrasi juga bertujuan untuk merubah mindset pegawai agar mereka menyadari bahwa mereka merupakan abdi Negara yang

tugasnya melayani masyarakat, bukannya malah dilayani oleh masyarakat. Dari reformasi birokrasi ini, penerapan *E-Government* di Kota Tangerang bisa berjalan dengan baik. Contohnya, pelayanan buku tamu. Buku tamu ini merupakan pelayanan pemerintah yang dapat diisi masyarakat. Masyarakat dapat memberikan keluhan terhadap kinerja pemerintah ataupun memberikan informasi mengenai keadaan Kota Tangerang ataupun memberikan pertanyaan mengenai suatu pelayanan. Pertanyaan ini dapat masyarakat tulis di buku tamu web Kota Tangerang. Dan nantinya akan dijawab oleh pemerintah atau oleh SKPD yang bersangkutan. Untuk menjawab buku tamu tersebut, biasanya melalui Dinas Informasi dan Komunikasi dahulu, setelah itu baru diteruskan ke SKPD yang bersangkutan. Untuk melakukan kegiatan tersebut, dibutuhkan pegawai yang cekatan dan rajin bekerja. Oleh karena itu dilaksanakannya reformasi birokrasi di pemerintahan Kota Tangerang. Walaupun hingga saat ini masih ada saja pegawai yang belum sepenuhnya mentaati peraturan yang ada.

Walaupun memang belum terlalu baik sistemnya, tetapi setidaknya sudah banyak perubahan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Tangerang untuk menjadi pelayan masyarakat yang baik dan memberikan pelayanan secara elektrik kepada masyarakat dimasa teknologi yang sedang berkembang pesat ini.

Pada akhirnya dukungan yang diberikan pemerintah pun bertujuan untuk merubah segala macam bentuk pelayanan yang bersifat offline menjadi bersifat online. Dengan begitu pemerintah memberikan dukungannya agar tujuan Good Governance bisa terwujud dengan baik di Kota Tangerang.

## **b. Capacity**

1. Ketersediaan sumber daya.  
Pemenuhan sumber daya untuk mengembangkan E-Government di Kota Tangerang didapatkan dari pemerintah Kota Tangerang. Sumber daya yang diperoleh berupa anggaran (dana) yang dapat digunakan untuk pemenuhan pelaksanaan pengembangan E-Government. Anggaran yang diberikan oleh pemerintah Kota Tangerang

- untuk program E-Government ini diambil dari APBD Kota Tangerang.
2. Ketersediaan Infrastruktur teknologi informasi yang memadai merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan E-Government. Di Kota Tangerang, untuk pemenuhan infrastruktur, pemerintah/dinas Informasi dan Komunikasi kiranya masih sangat sulit menyediakan infrastruktur yang memadai. Hal tersebut dikarenakan kurangnya anggaran yang diberikan. Anggaran yang diberikan oleh pemerintah lebih banyak digunakan untuk pemenuhan kegiatan-kegiatan yang dilakukan di Dinas Informasi dan Komunikasi, jadi anggaran tersebut bukan digunakan untuk pemenuhan infrastruktur-infrastruktur yang memadai.
  3. Ketersediaan SDM. Dinas Informasi dan Komunikasi yang notabene merupakan dinas yang menjalankan kegiatan pengembangan E-Government kiranya masih kekurangan tenaga ahli. Dalam bidang IT. Dari

sekian banyaknya pegawai disana, hanya ada sekitar 5 pegawai saja yang mempunyai skill atau menguasai IT. Karena hal tersebut maka Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Tangerang masih membutuhkan jasa pihak ketiga.

### c. Value

Pada poin ini, berbagai inisiatif E-Government tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut; dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya E-Government bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (demand side). Untuk itulah pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi E-Government apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan value (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Dinas Infokom Kota Tangerang berupaya untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat maupun kepada SKPD dengan memfasilitasi SKPD lain dalam rangka pemanfaatan teknologi informasi.

Pembangunan serta pengembangan prasarana dan sarana, pemeliharaan jaringan yang sudah terkoneksi, pengolahan data menjadi informasi yang jelas guna pengambilan keputusan pimpinan, serta pengembangan multi media, kesemuanya merupakan upaya menyebarluaskan penyelenggaraan pemerintah daerah kepada masyarakat. Untuk itu peran Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Tangerang untuk mendukung Visi Kota Tangerang menjadi sangat penting. Terkait dengan hal tersebut, Dinas Infokom mengedepankan pola pelaksanaan penyebaran informasi dan komunikasi yang lebih dekat serta dapat menjangkau semua unsur masyarakat. Bagi Dinas Infokom Kota Tangerang perubahan kearah perbaikan bukan saja untuk meningkatkan efektivitas dan efesiensi saja, tetapi lebih jauh untuk meningkatkan eksistensinya di dalam lingkungan perubahan/persaingan global yang sangat cepat. Ini sesuai dengan peraturan Inpres Nomor 03 Tahun 2003.

Manfaat yang ada dari penyelenggaraan E-Government di Kota Tangerang ini sudah bisa dirasakan oleh masyarakat. Namun, memang belum semua masyarakat menggunakan E-Government. Ini bisa dikarenakan kurangnya minat masyarakat mencari informasi mengenai Kota

Tangerang melalui internet, atau bisa juga disebabkan karena budaya masyarakat yang masih melakukan pelayanan secara offline. Dari [www.alexacom](http://www.alexacom) masyarakat yang mengunjungi website Kota Tangerang ([www.tangerangkota.go.id](http://www.tangerangkota.go.id)). Pada tanggal 1 September 2014 pengunjung website kota tangerang sebanyak 34.50% dimana angka tersebut turun sebanyak 13.00% dengan 3 bulan yang lalu. Dari angka tersebut bisa dilihat bahwa masih sangat kurang peduli masyarakat terhadap informasi-informasi Kota Tangerang yang sudah diberikan dan disebarkan melalui website Kota Tangerang. Dengan begitu, pemerintah harus lebih gencar lagi mensosialisasikan website Kota Tangerang kepada masyarakat. Kurangnya minat masyarakat untuk membuka website Kota Tangerang dikarenakan budaya masyarakat yang masih melakukan pelayanan dengan cara datang ke SKPD terkait. Jadi budaya pelayanan online masih sulit dilakukan oleh masyarakat. Masyarakat yang “melek IT” pun masih sedikit, maksudnya masyarakat menggunakan teknologi informasi hanya untuk menggunakan facebook saja, bukan digunakan untuk mendapatkan pelayanan. Sehingga konten “melek IT” memang harus dibuat oleh pemerintah Kota Tangerang.

#### **d. Faktor Penghambat *E-Government***

Kendala-kendala yang di hadapi oleh pemerintah Kota Tangerang dalam mensukseskan E-Gov di Kota Tangerang ternyata masih sangat banyak. Karena E-Gov ini merupakan pemberian layanan apapun dalam bentuk elektrik. Tetapi untuk mendapatkan tenaga kerja yang handal kiranya masih sangat sulit. Selain itu, pengupdatean data seharusnya tidak hanya dilakukan oleh Dinas Infokom saja, walaupun memang Dinas Infokom adalah SKPD yang memberikan pelayanan teknologi informasi kepada masyarakat, tetapi seharusnya SKPD yang sudah dibangun websitenya oleh Dinas Infokom bisa mengupdate datanya sendiri, terutama untuk BPPMPT dan BKPP. Dimana kedua SKPD tersebut memang harus mengupdate datanya sendiri. Sedangkan SKPD yang lain bisa diupdate oleh Dinas Infokom, tetapi seharusnya koordinasi antar SKPD dapat berjalan dengan baik, sehingga ketika masyarakat membutuhkan informasi yang terbaru, masyarakat tinggal membuka website SKPD terkait. Seharusnya SKPD terkait pun langsung memberikan datanya kepada Dinas Infokom jika memang mereka tidak dapat mengupdate datanya sendiri.

Sesuai dengan pengamatan peneliti saat melakukan penelitian ini, ada beberapa SKPD yang memang sulit sekali dihubungi ketika dimintai data yang diinginkan oleh masyarakat. Jadi, masyarakat meminta data suatu SKPD melalui bukutamu di website Kota Tangerang, dan ketika Dinas Infokom ingin memberikan tanggapan akan pertanyaan masyarakat itu, SKPD terkait malah merespon dengan lambat. Inilah yang menjadi kendala untuk mensukseskan E-Gov di Kota Tangerang. Padahal udah jelas aturannya, jika ada SKPD yang tidak mengupdate data ke website maka akan dikenakan sanksi sesuai dengan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Tetapi belum semua SKPD menghiraukan UU tersebut.

#### **F. Penutup**

##### **Kesimpulan**

Ada beberapa kesimpulan yang dapat peneliti ambil dari penelitian ini. Kesimpulan-kesimpulan tersebut adalah:

1. Support yang diberikan oleh pemerintah Kota Tangerang dalam mengembangkan *E-Government* sudah dikatakan baik, karena banyaknya dukungan yang diberikan oleh pemerintah setempat berupa

peraturan-peraturan yang mendukung suksesnya E-Government di Kota Tangerang. Peraturan-peraturan itu berupa Inpres Nomor 03 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 05 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Tangerang, Peraturan Walikota Tangerang Nomor 28 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Tangerang.

2. Ketersediaan sumber daya. Pemenuhan sumber daya untuk mengembangkan E-Government di Kota Tangerang didapatkan dari pemerintah Kota Tangerang. Anggaran yang diberikan oleh pemerintah Kota Tangerang untuk program E-Government ini diambil dari APBD Kota Tangerang. Di Kota Tangerang, untuk pemenuhan infrastruktur, pemerintah/dinas Informasi dan Komunikasi kiranya masih sangat sulit menyediakan

infrastruktur yang memadai. Hal tersebut dikarenakan kurangnya anggaran yang diberikan. Anggaran yang diberikan oleh pemerintah lebih banyak digunakan untuk pemenuhan kegiatan-kegiatan yang dilakukan di Dinas Informasi dan Komunikasi, jadi anggaran tersebut bukan digunakan untuk pemenuhan infrastruktur-infrastruktur yang memadai. Ketersediaan SDM. Dari sekian banyaknya pegawai disana, hanya ada sekitar 5 pegawai saja yang mempunyai skill atau menguasai IT.

3. Manfaat dari pengembangan E-Government di Kota Tangerang dapat dilihat di [www.alexacom](http://www.alexacom). Pada tanggal 1 September 2014, pengunjung website Kota Tangerang sebanyak 34,50% dimana angka tersebut turun sebanyak 13,00% dengan 3 bulan sebelumnya. Dengan melihat grafik tersebut, maka pemerintah Kota Tangerang semakin gencar melakukan sosialisasi dan membuat konten “melek IT” agar manfaat pengembangan E-

Government ini dapat dirasakan oleh semua kalangan masyarakat di Kota Tangerang.

4. Faktor Penghambat *E-Government* ini berupa masih kurangnya tenaga handal dalam bidang IT di Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Tangerang. Selain itu, SKPD-SKPD yang sudah dibangun websitenya juga masih sulit untuk memberikan data, sehingga web-web SKPD seringkali tidak mengalami pembaharuan data.

### **Saran**

Dari kesimpulan diatas, penulis mencoba memberikan saran pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dengan kurangnya pegawai yang ahli dan handal dalam bidang *E-Government*, diharapkan pemerintah Kota Tangerang memberikan sebuah pelatihan untuk para pegawai yang bekerja menangani *E-Government*, ini bertujuan agar kedepannya para pegawai sudah mulai menguasai segala macam aplikasi yang berfungsi untuk mensukseskan *E-Government*. Sehingga, pengembangan *E-Government* ini

dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan yang telah di tetapkan.

2. Diharapkan Pemerintah Kota Tangerang bisa terus mensosialisasikan *E-Government* kepada masyarakat, agar masyarakat mulai “melek IT” dan ingin memulai mengunjungi website-website SKPD yang telah dibuat oleh Pemerintah Kota Tangerang ketika ingin mencari informasi untuk mendapatkan suatu pelayanan. Sosialisasi ini bisa dilakukan dengan cara membuat spanduk yang berisi mengajak masyarakat untuk mengunjungi website Kota Tangerang, atau bisa juga membuat stiker-stiker yang bisa dibagikan kepada masyarakat, agar masyarakat lebih mengetahui lagi bahwa Kota Tangerang mempunyai website serta saat ini pelayanan sudah bisa dilakukan dengan cara online.

### **Daftar Pustaka**

- Afifuddin, Beni Saebani. 2009. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Pustaka Setia

- Fathoni, Abdurrahmat. 2009. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Handoko, T. Tani. 2008. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu
- Stoner, James A.F. *Manajemen*. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Suaedi, Falih, Bintoro Wardiyanto. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Widodo. 2007. *Manajemen Perubahan*. Jakarta: PT RajaGrafindo
- Instruksi Presiden Nomor 03 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Profil Kinerja Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Tangerang Tahun 2009
- Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 05 Tahun 2008 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah
- <http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/454/jbptunikompp-gdl-restuindra-22689-3-babiii.pdf>
- <http://sinarharapan.co/news/read/140616014/4-Perda-Baru-untuk-Tangerang-Disahkan>