

INTISARI

E-Government adalah salah satu proses dalam sistem pemerintahan yang memanfaatkan teknologi, komunikasi dan informatika sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi (pelayanan publik) kepada masyarakat, organisasi swasta, industri serta lembaga pemerintahan. Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-Government* merupakan aktualisasi keseriusan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memanfaatkan infrastruktur teknologi informasi. Melalui Instruksi Presiden ini pemerintah menginstruksikan kepada beberapa pejabat instansi pemerintah termasuk kepada kepala daerah untuk mengambil langkah-langkah demi terlaksananya *e-Government* secara nasional dengan merumuskan dan melaksanakan serta berkoordinasi dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.

Beberapa penelitian terdahulu mengungkapkan perkembangan *e-Government* di Indonesia masih tergolong lamban diakibatkan berbagai macam sebab, antara lain infrastruktur yang tidak merata, anggaran serta peran pemerintah pusat maupun daerah. Tetapi terdapat beberapa penelitian juga yang mengatakan bahwa terdapat beberapa kota sudah bergerak maju. Salah satunya Kota Surabaya yang bahkan menjadi acuan bagi seluruh pemerintah daerah se-Indonesia dalam menerapkan *e-Government*. Sama halnya dengan Provinsi Sumatera Selatan menghadapi berbagai hambatan yang menjadikan pemerintah harus berhati-hati agar tidak salah langkah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan. Hambatan secara infrastrukural bukan terletak pada minimnya infrastruktur, tetapi lebih kepada kapasitas sumber daya manusia yang berkualifikasi untuk dapat memanfaatkan infrastruktur yang ada. Selain itu terdapat pula masalah pada keamanan yang mana belum tersedianya metode pengamanan yang terjamin untuk mengamankan privasi database. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat juga kesenjangan digital dalam mengakses internet bagi masyarakat. Hambatan lainnya mengenai budaya dari aparaturnya sendiri yang masih terpaku pada proses kinerja lama, seperti masih menggunakan cara lama dengan menggiring bola dalam transparansi informasi antar instansi dan penggunaan kertas yang masih berlanjut hingga saat ini. terakhir hambatan paling berpengaruh yaitu anggaran yang tinggi sehingga berimbas dan memiliki keterkaitan antar hambatan satu dengan lainnya.

Kata Kunci : *E-Government*, Hambatan, Pelayanan Publik

ABSTRACT

E-Government is one of the processes in a government system that utilizes technology, communication, and informatics as a tool to facilitate communication and transaction processes (public services) to the community, private organizations, industry and government institutions. Based on Presidential Instruction Number 3 of 2003 concerning national policies and strategies, e-Government development is the actualization of the government's seriousness in the provision of public services by using information technology infrastructure. Referring to the Presidential Instruction, the government instructed several officials of government institutions including the regional heads to take steps for the implementation of e-Government nationally by designing and implementing as well as coordinating with the Ministry of Communication and Information of the Republic of Indonesia.

A number of previous studies revealed that e-Government development in Indonesia is still relatively slow due to various causes, including unevenly spread infrastructure, budgets and the role of the central and regional governments. However, several studies indicated that some cities have moved forward. One of them is Surabaya City which even becomes a reference for all regional governments in Indonesia in implementing e-Government. Likewise, South Sumatera Province encounters various obstacles which require the government to be careful not to make a wrong move.

The results of the study showed that there are obstacles experienced by the Government of South Sumatera Province. The infrastructural obstacle is not the lack of infrastructure, but rather the capacity of qualified human resources to be able to utilize the existing infrastructure. Besides, there are also problems with security in which the security methods are not yet available to secure database privacy. The research data shows that there is also a digital divide in accessing the internet for the community. Other obstacles are related to the culture of the apparatus themselves who still apply the old performance process, such as still using the old way by carrying out manual procedures in the transparency of information between agencies and continually using paper to this day. The last, the most influential obstacle is a high budget, so it has an impact and has a correlation between one another.

Keywords: E-Government, Obsstacles, Public Services