

IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM MEWUJUDKAN TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS SISTEM PEMERINTAHAN MODERN: KAJIAN LITERATUR DI KOTA MEDAN

Oleh:

**Amyra Putri Wahyuzan, Diva Eldora Purba, Maura Rahma Azzahra,
Nasirwan.**

Universitas Negeri Medan

amyrapwz@gmail.com

ABSTRAK

Kebutuhan untuk akses teknologi yang efisien, cepat, akurat, dan efektif untuk aktivitas sehari-hari Kota Medan adalah salah satu kota yang telah menggunakan layanan pemerintahan elektronik. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengembangkan e-Government. Penelitian ini akan memberi pedoman bagi pemerintah untuk menerapkan inisiatif e-Government dan mempelajari masalah yang dapat membantu mereka memahami apa yang diperlukan untuk menjalankan e-Government dengan baik. Kegagalan beberapa inisiatif e-Government, terutama di negara-negara berkembang, akan menjadi sumber masalah ini. Oleh karena itu, sebelum memulai inisiatif e-Government, penelitian yang tepat dan menyeluruh harus dilakukan. Studi ini bertujuan untuk mempelajari penerapan e-Government di Pemerintah Kota Medan serta faktor-faktor yang menjadi hambatan bagi pengembangan inisiatif e-Government. Penelitian ini menggunakan penelitian literatur untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang proyek E-Government Kota Medan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-Government belum berjalan dengan baik. Terdapat berbagai faktor penghambat yang mempengaruhi pengembangan inisiatif e-Government di Pemerintah Kota Medan. Faktor-faktor penghambat tersebut antara lain: layanan masih bersifat sporadis, belum berkembangnya informasi dan layanan antar sektor dikembangkan secara parsial oleh masing-masing unit kerja, beberapa layanan baru sebatas pada tahap publikasi di situs resmi pemerintah dan masalah teknis lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Medan dinilai kurang konsisten dalam menyediakan layanan e-Government. Studi ini membantu Pemerintah Kota Medan memperbaiki dan mengembangkan inisiatif e-Government mereka agar lebih efisien, cepat, akurat, dan efektif, serta mengidentifikasi dan mengatasi berbagai hambatan yang ada.

Kata kunci: E-Government, Transparansi, Akuntabilitas, Pemerintahan Modern, Kota Medan

ABSTRACT

The need for efficient, fast, accurate, and effective access to technology for daily activities Medan City is one of the cities that has used e-government services. Further research is needed to develop e-Government. This research will provide guidelines for the government to implement e-Government initiatives and study issues that can help them understand what it takes to run e-Government well. The failure of some e-Government initiatives, especially in developing countries, will be the source of this problem. Therefore, before starting an e-Government initiative, proper and thorough research should be conducted. This study aims to study the implementation of e-Government in Medan City Government as well as factors that become barriers to the development of e-Government initiatives. This study utilizes literature research to gain a better understanding of Medan City's e-Government project. The research findings show that the implementation of e-Government has not gone well. There are various inhibiting factors that affect the development of e-Government initiatives in Medan City Government. These inhibiting factors include: sporadic services, undeveloped information and inter-sectoral services developed partially by each work unit, some services are only limited to the publication stage on the official government website and other technical issues. These conditions show that Medan City Government is considered inconsistent in providing e-Government services. This study helps Medan City Government improve and develop their e-Government initiatives to be more efficient, fast, accurate, and effective, as well as identify and overcome existing barriers.

Keywords: *E-Government, Transparency, Accountability, Modern Government, Medan City*

1. PENDAHULUAN

Setelah era 4.0 berakhir, masyarakat umum Indonesia membutuhkan teknologi. Ini sekarang menjadi keharusan untuk semua pekerjaan penting di sektor publik. Fungsi birokrasi pemerintah, seperti akses internet dan akses intranet, sangat dipengaruhi oleh kemajuan teknologi saat ini. Tujuan utama e-government adalah untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan para pemangku kepentingan, termasuk

masyarakat umum, bisnis, pegawai negeri, dan organisasi non-pemerintah. Secara umum, e-government dapat mencakup apa pun yang dilakukan pemerintah dengan bantuan teknologi informasi untuk memberikan layanan publik yang baik (Muhtar et al., 2017).

Medan, bersama dengan Jakarta, Surabaya, dan Makasar, adalah salah satu dari empat kota utama pertumbuhan di Indonesia yang telah menggunakan layanan e-government sejak 2017. Dari tahun 2016

hingga 2019, informasi dapat diakses melalui website Pemerintah Kota Medan. Pemerintah provinsi Sumatera Utara baru-baru ini memberikan penghargaan kepada pemerintah kota Medan atas Inovasi Pelayanan Publik E-Government. Selain itu, menurut penelitian Melkior N. N. Sitokdana (2015), situs web pemerintah kota Surabaya, Medan, Banjarmasin, Makasar, dan Jayapura memberikan informasi tentang penerapan e-government yang lebih baik daripada situs web pemerintah kota lainnya, termasuk Medan (Nugroho & Prasetyo, 2018).

Menurut World Bank, penggunaan teknologi informasi seperti jaringan area luas, internet, dan komputasi mobile dikenal sebagai pemerintahan elektronik. pada setiap instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dan berhubungan dengan warga negara, bisnis, dan antar instansi pemerintah. E-government membantu pemerintah memberikan layanan publik terbaik dan paling efisien kepada setiap masyarakat, perusahaan, dan industri. Selain itu, manfaat e-government juga dapat mengurangi korupsi dan meningkatkan kenyamanan, transparansi, pertumbuhan, dan biaya (Arnitasari, 2013).

Sebagai dasar untuk penerapan e-government di Indonesia, Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government digunakan. E-government didasarkan pada gagasan

bahwa teknologi informasi dan komunikasi akan membantu pemerintah menjadi lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel (Sosiawan, Edwi Arief, 2008). Studi ini menyelidiki fenomena yang terjadi selama pelaksanaan e-Government di Indonesia dengan tujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Implementasi e-Government, yang mencakup penggunaan jaringan area luas (WAN), internet, dan komputasi mobile, memungkinkan pemerintah untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan warga negara, bisnis, dan antar-institusi pemerintah dengan lebih mudah dan lebih efektif.

Manfaat e-Government sangat besar. E-Government berpotensi meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan publik, mengurangi tingkat korupsi, meningkatkan kenyamanan dan transparansi, dan menurunkan biaya administrasi. Dengan kata lain, e-Government tidak hanya mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik tetapi juga mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan efisiensi operasional pemerintah.

Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government menetapkan dasar untuk penerapan e-Government di Indonesia. Instruksi ini menetapkan langkah-langkah yang harus diambil oleh setiap lembaga pemerintah untuk mengembangkan e-Government sesuai dengan kebijakan dan strategi

nasional. Kebijakan ini bertujuan untuk memanfaatkan TIK untuk membangun pemerintahan yang lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel.

Untuk mendukung pengembangan e-Government di seluruh Indonesia, Instruksi Nomor 3 Tahun 2003 mewajibkan gubernur, bupati, dan walikota untuk mengambil tindakan konkret sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing. Diharapkan setiap daerah membuat rencana tindakan khusus untuk menerapkan kebijakan ini. Kebijakan dan strategi nasional harus mendukung rencana aksi pemerintah daerah.

Selain itu, e-Government memiliki banyak manfaat sosial dan ekonomi. Selain meningkatkan kualitas layanan publik, diharapkan e-Government juga dapat mengurangi biaya administrasi dan meningkatkan efisiensi operasional pemerintah. Salah satu manfaat utama e-Government adalah kemampuan untuk mengurangi korupsi melalui peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pemerintahan. Dengan adanya e-Government, masyarakat dapat lebih mudah mengawasi kinerja pemerintah dan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.

Inpres ini menetapkan langkah-langkah yang diperlukan untuk setiap lembaga untuk melaksanakan

pengembangan e-Government di seluruh negara, sesuai dengan kebijakan dan strategi nasional. Ini juga dapat digunakan oleh lembaga-lembaga ini untuk membuat rencana tindakan mereka sendiri. Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 mewajibkan gubernur, bupati, dan walikota untuk mengambil tindakan konkret yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya masing-masing untuk memulai pengembangan e-Government di seluruh negeri.

KERANGKA DASAR TEORI

Good Government

Good Governement didefinisikan sebagai pengelolaan pemerintahan yang baik. Istilah "pengelolaan pemerintahan yang baik" digunakan secara asli atau tidak diterjemahkan karena sifatnya yang luas dan tidak terbatas pada pemerintah semata.

Komite Nasional Kebijakan Pemerintahan menyarankan agar pemerintah Indonesia menciptakan pemerintahan yang baik dan bersih dengan menerapkan standar tata kelola pemerintahan yang baik sesuai dengan standar internasional. Rekomendasi ini diberikan kepada Komite dengan harapan bahwa pemerintah dapat menerapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, partisipatif, dan berorientasi pada hasil yang sudah diakui secara internasional.

Program Pembangunan Perserikatan Bangsa-Bangsa (UNDP) merupakan salah satu lembaga internasional yang telah menetapkan standar untuk tata kelola pemerintahan yang baik. Semakin lama, tata kelola pemerintahan yang baik dianggap sebagai syarat formal untuk mendapatkan bantuan dari bank-bank dunia, serta memfasilitasi suatu negara dalam mencapai tujuan pertumbuhan ekonomi dan penegakan hukum. Penelitian Yarni dan Latifah Amir (2014) juga menemukan adanya korelasi yang signifikan antara pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik dengan terjadinya peningkatan pada pemenuhan Hak Asasi Manusia.

Konsep tata kelola pemerintahan yang baik mencakup orientasi organisasi internal serta faktor-faktor eksternal seperti output, outcome dan dampak kebijakan. Tujuannya adalah untuk mengukur kinerja penyelenggaraan pemerintahan pada tingkat tertinggi, yaitu mencapai kesejahteraan dan keadilan bagi seluruh masyarakat. Konsep ini juga berkaitan dengan upaya meningkatkan daya saing dan inovasi aparatur pemerintah di level lokal, nasional maupun internasional.

Awal Mula Penerapan Good Government

Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media, dan Informatika) menetapkan sistem pemerintahan elektronik di Indonesia. Instruksi Presiden RI No.3 tahun 2003

tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government adalah langkah besar yang diambil pemerintah Indonesia untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk membangun masyarakat Indonesia yang berbasis informasi.

Instruksi ini menetapkan bahwa pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung pemerintahan yang baik dan mempercepat proses demokrasi. Ini adalah program utama pemerintah:

1. Membangun sistem pelayanan yang terjangkau, andal, dan terpercaya
2. Mengintegrasikan sistem manajemen dan prosedur kerja pemerintah pusat dan daerah secara keseluruhan
3. Optimalisasi penggunaan teknologi informasi
4. Meningkatkan keterlibatan bisnis dan pengembangan sektor telekomunikasi dan TI
5. Peningkatan literasi elektronik masyarakat dan pengembangan sumber daya manusia pemerintahan
6. Pelaksanaan pengembangan secara sistematis melalui langkah-langkah yang masuk akal dan dapat diukur.

Dalam pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono, Keputusan Presiden No. 20 tahun 2006 tentang Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi

Nasional (DeTIKNas) menunjukkan komitmen pemerintah untuk mewujudkan e-government. Dewan ini diketuai oleh Menteri Kominfo dan terdiri dari 14 pengarah, termasuk presiden dan jajaran menteri kabinet terkait, 9 orang pelaksana, beberapa penasihat, dan tim mitra yang terdiri dari praktisi, akademisi, dan orang-orang dalam industri elektronik.

Peraturan menteri ini terlambat dan menghalangi pengelola situs web pemerintah daerah yang sudah mengembangkan nama domain secara otonom. Namun, undang-undang ini mendorong lembaga pemerintah daerah yang baru saja membangun sistem e-government untuk memperhatikan cara mereka mengelola situs web mereka, yang merupakan alat yang memungkinkan mereka berhubungan dengan orang-orang di seluruh dunia. Namun, Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) adalah salah satu yang telah dilakukan. Meskipun datang agak terlambat, undang-undang ini setidaknya membuat transaksi pelayanan publik yang dilakukan secara elektronik legal, menepis keraguan banyak pihak tentang keabsahan transaksi tersebut.

Sebagai contoh, undang-undang ini akan menghentikan banyak orang yang terus mempertanyakan kebenaran hasil pemindaian tanda-tangan elektronik. telah

memastikan bahwa tanda tangan yang ditandatangani adalah sah dan diakui oleh orang yang membubuhkan tanda tangan. Selain itu, undang-undang ini melindungi hak cipta pemerintah atas informasi atau karya yang diterbitkan dalam bentuk berkas elektronik. Sementara itu, inisiatif penting lainnya, seperti e-Procurement, Techno Park, program PC murah, pengembangan bandwidth, UU Konvergensi, dan sebagainya, masih dalam proses perencanaan atau implementasi. Sebenarnya, masing-masing departemen atau pemerintah daerah dapat melaksanakan beberapa program ini secara mandiri, tetapi beberapa di antaranya membutuhkan persetujuan dari pemimpin tertinggi, seperti menetapkan UU Konvergensi, menetapkan Nomor Identitas Nasional, dan sebagainya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan metode kepustakaan untuk mengumpulkan literatur yang relevan. Data yang digunakan adalah data sekunder yang diperoleh dari sumber-sumber seperti buku, jurnal ilmiah, laporan penelitian, dan dokumen resmi pemerintah lokal tentang E-Government. Tujuan penelitian ini adalah untuk mempelajari penerapan E-Government dalam pemerintahan modern Kota Medan dengan menerapkan pendekatan sistematis dan menyeluruh. Selanjutnya, literatur yang

dikumpulkan akan disortir dan dievaluasi berdasarkan topik penelitian.

Setelah literatur dipilih, penelitian akan mempelajari konsep dasar E-Government, termasuk pengetahuan tentang definisi, tujuan, dan manfaatnya. Selanjutnya, penelitian akan melihat bagaimana pemerintah Kota Medan menerapkan E-Government, termasuk aplikasi, proyek, dan platform yang telah digunakan. Pada saat ini, literatur akan digunakan sebagai sumber utama informasi untuk menyelidiki perkembangan penerapan E-Government di tingkat lokal.

Setelah mengumpulkan literatur dari Artikel berita yang diterbitkan oleh media lokal seperti Harian Medan Bisnis dan Tribun Medan, kajian kepustakaan dari jurnal ilmiah, buku, laporan laporan penelitian, dan dokumen resmi pemerintah lokal tentang E-Government, memberikan gambaran tentang tanggapan masyarakat dan masalah yang dihadapi.

penelitian ini akan mempelajari konsep dasar E-Government, termasuk definisi, tujuan, dan manfaatnya, serta bagaimana penerapannya di Kota Medan. Literatur ini juga akan digunakan untuk menyelidiki masalah dan tantangan, seperti partisipasi masyarakat yang rendah dan masalah keamanan data. Solusi yang diusulkan atau diterapkan akan dievaluasi untuk mengetahui efektivitasnya.

Selain itu, penelitian literatur akan memeriksa masalah dan tantangan yang mungkin dihadapi saat menerapkan E-Government di Kota Medan, seperti partisipasi masyarakat yang rendah, perubahan budaya organisasi, dan masalah keamanan data. Untuk mengetahui seberapa efektif mereka dalam mengatasi masalah tersebut, solusi yang telah diusulkan atau diterapkan akan dievaluasi.

Selanjutnya, sintesis temuan literatur akan dilakukan untuk menyusun gambaran menyeluruh tentang implementasi E-Government di Kota Medan. Kesimpulan yang ditarik dari kajian literatur ini akan menjadi dasar untuk merumuskan rekomendasi yang dapat memberikan panduan bagi pemerintah kota dalam mengoptimalkan implementasi E-Government guna meningkatkan kualitas layanan publik dan menjawab tantangan pemerintahan modern di era globalisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Sistem layanan e-goverment Pemeriksaan Kota Medan memiliki 25 aplikasi. Perizinan, pendaftaran akte kelahiran, perpustakaan, webmail, dan sistem informasi geografis kota Medan termasuk dalam kategori ini. Sistem pengadaan elektronik, perhitungan dan retribusi IMB, sistem pengendalian lalu lintas area, Pejabat Pengelola Informasi

Dokumentasi, e-perencanaan, sistem informasi kepegawaian, sistem informasi manajemen kearsipan, sistem ketahanan pangan, e-budgeting, katalog daerah, sarana sistem administrasi, persuratan, agenda, dan arsip, sistem informasi sarana dan prasarana

olah raga, jaringan dokumentasi informasi hukum, laporan, pengaduan, dan metro.

Selain itu, 25 aplikasi yang ditemukan di situs web pemerintah Kota Medan dinilai untuk transparansi, layanan, efisiensi, ekonomi, aspirasi, tampilan, dan perbaruan. Hasilnya seperti berikut:

Item Penilaian	Evaluasi
Transparansi	Sejak tahun 2014, laporan Pengelolaan Anggaran dan Rencana Program Pemerintah Kota Medan telah ditampilkan di situs web pemerintah kota.
Pelayanan	Dari 25 aplikasi, 9 layanan yang ditujukan kepada masyarakat tersedia untuk umum: perizinan, daftar akte kelahiran, perpustakaan, lapor, katalog daerah, sistem pengendalian lalu lintas area, pusat SMS, layanan pengaduan, dan layanan informasi keluarga berencana. Empat layanan lainnya, yaitu sistem pengendalian lalu lintas area, pusat SMS, layanan pengaduan, dan layanan informasi keluarga berencana, tidak tersedia untuk umum.
Efisiensi	Semua aplikasi ini telah meningkatkan waktu dan biaya bagi masyarakat, perusahaan, dan pemerintah.
Ekonomi	Sebagai hasil dari fakta bahwa informasi yang berkaitan dengan peluang investasi telah didistribusikan dengan baik dan mudah diakses, orang-orang dari sektor publik, umum, dan bisnis di Kota Medan dapat menggunakannya untuk membantu mereka membuat keputusan tentang investasi.
Aspirasi	Selain Layanan Lapor, aspirasi masyarakat dapat dilayani melalui layanan pengaduan. Namun, layanan pengaduan

	mungkin kurang digunakan oleh masyarakat karena sistem layanannya dianggap lambat.
Tampilan	Karena katalog menu yang luas, kontak, tautan ke media sosial pemerintah Kota Medan, dan sistem pencarian, tampilan web ini cukup lengkap untuk melakukan penilaian dari sudut pandang peneliti.
Update	Pemerintah kota Medan sangat baik dalam memberikan informasi terbaru karena situs webnya selalu diupdate.

Layanan kemakmuran pemerintah kota Medan masih berada di Fase Interaksi kedua, menurut analisis. Pada saat ini, ada interaksi pemerintah sederhana yang tersedia. Situs web menyediakan kontak email dan metode komunikasi interaktif lainnya untuk mendapatkan tanggapan (Al-Hashmi, 2008). Pemerintah Kota Medan

telah berusaha keras untuk memperbaiki sistem layanan e-government mereka, tetapi mereka belum mencapai tahap kedua, yaitu fase transaksi.

Berdasarkan hasil analisis tahap I dan tahap II, penelitian ini berusaha untuk membuat analisis SWOT untuk menentukan strategi untuk keberhasilan e-government:

Kekuatan (S)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sejak 2017, 25 layanan e-government telah diaktifkan. 2. Layanan pemerintahan elektronik memenuhi visi, misi, tujuan, dan strategi pemerintah kota Medan. 3. Setiap instansi telah menyelenggarakan sejumlah besar seminar tentang aplikasi e-government. 4. Ada sumber daya manusia yang memadai untuk mengawasi aplikasi e-government. 5. Masyarakat Medan telah didorong untuk menggunakan aplikasi e-government.

Kelemahan (W)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Beberapa layanan e-government masih belum digunakan secara optimal. 2. Tidak ada pendampingan yang memadai dan berkelanjutan bagi karyawan yang mengelola layanan e-government.

3. Banyak orang masih belum memiliki pengetahuan yang cukup tentang cara menggunakan layanan e-government.
4. Anggaran untuk layanan e-government belum diserap sepenuhnya,
5. Infrastruktur layanan e-government belum berfungsi dengan baik untuk memaksimalkan layanan aplikasi,
6. Budaya organisasi pemerintah kota medan belum memenuhi standar yang diperlukan untuk memaksimalkan layanan e-government.

Peluang (O)

1. Pemerintah pusat mendukung transformasi Medan menjadi kota pintar.
2. Banyak lembaga konsultan bekerja sama untuk membuat sistem layanan e-government yang kompatibel dengan kota kota besar.
3. Sangat tingginya kebutuhan informasi bagi masyarakat dan bisnis.

Ancaman (T)

1. Tingginya angka pencurian data
2. Beberapa orang mengatakan bahwa memanfaatkan layanan e-government sulit bagi orang-orang yang sudah terbiasa dengan layanan pemerintah secara langsung.
3. Regulasi e-government Indonesia masih sangat sederhana.

Dari analisis SWOT diatas, dapat disimpulkan bahwa layanan e-government tidak berjalan dengan baik, dan ada banyak alasan lain yang menyebabkannya gagal. Karena dianggap memiliki keuntungan berikut, kebijakan e-government yang ada di dalam struktur pemerintahan Indonesia sangat relevan dengan era Reformasi Birokrasi yang saat ini sedang direncanakan oleh pemerintah:

1. Pelayanan masyarakat yang lebih baik. Informasi dapat diakses dari mana saja, kapan saja, setiap hari dalam seminggu, tanpa harus menunggu jam buka kantor.

2. hubungan yang lebih baik antara pemerintah, bisnis, dan masyarakat umum Keterbukaan meningkatkan hubungan antara berbagai pihak karena menghilangkan curiga dan kekesalan.
3. Informasi yang mudah diperoleh untuk memberdayakan masyarakat Dengan informasi yang cukup, masyarakat akan dapat membuat keputusan sendiri. Data sekolah seperti passing grade, daya tampung murid, jumlah kelas, dll.
4. Pemerintahan yang lebih efektif. Organisasi pemerintah dapat

berkolaborasi melalui email atau bahkan video konferensi.

Hambatan dalam penerapan E – Government di Kota Medan

Dibandingkan dengan populasi Kota Medan, yang berjumlah 2,46 juta orang, kurangnya sosialisasi layanan e-government oleh Pemko Medan membuat sedikit orang yang memahami cara menggunakannya. Hanya sekitar 5000 atau lima ribu orang di antara mereka yang sudah memahami cara menggunakannya. Komunikasi antara Pemko Medan dan masyarakat masih bersifat satu arah, sehingga layanan yang semula berfungsi sebagai media masyarakat untuk menyampaikan pengaduan tidak berjalan seperti yang diharapkan. Sebagaimana dilaporkan oleh Go Sumut.com (2021):

“Layanan e-government yang dikembangkan oleh Pemko Medan memungkinkan masyarakat untuk berkomunikasi satu arah. Ini adalah contoh keluhan yang disampaikan oleh masyarakat tentang jalan yang rusak di Jalan Thamrin Ujung atau Simpang Jalan Sutrisno Kota Medan, serta keluhan lainnya tentang keberadaan Pedagang Kaki Lima (PKL) di Jalan Thamrin Simpang Jalan Sei Kera. Namun, instansi terkait dan kepala lingkungan setempat belum menanggapi keluhan tersebut.”

Salah satu masalah tambahan dengan E-Government adalah kesalahan yang

terjadi dalam beberapa hari, yang membuat masyarakat kesulitan untuk mengadukan masalah tersebut dan menimbulkan persepsi negatif bahwa Pemko Medan dianggap malu karena implementasi E-Government belum menghasilkan hasil yang baik. seperti yang dinyatakan oleh Akses.com (2020):

“Layanan E-Government seperti pembuatan E-KTP sering mengalami kesalahan. Akibatnya, masyarakat Medan menghadapi kesulitan untuk mendapatkan layanan administrasi dan pembangunan di Kota Medan. Tidak berfungsinya aplikasi pengaduan masyarakat sempat menyebabkan pendapat bahwa pemko Medan malu karena penerapan E-Government memiliki lebih banyak efek negatif daripada positif, terutama dalam hal penyelesaian masalah infrastruktur.

Solusi yang Harus Dilakukan oleh Pemerintah

1) Solusi untuk Mewujudkan E-Government Pemerintahan Modern di Kota Medan:

a. Penguatan Transparansi

Menerapkan sistem informasi terbuka dan jelas untuk menyediakan informasi keuangan, manajemen, dan kebijakan pemerintah secara transparan kepada masyarakat.

b. Peningkatan Akuntabilitas

Membangun mekanisme pertanggungjawaban yang kuat, termasuk laporan pertanggungjawaban

secara berkala kepada masyarakat dan para pemangku kepentingan.

c. Responsibilitas yang Jelas

Menyusun kebijakan dan prosedur yang jelas, serta memberikan pelatihan kepada personel pemerintah untuk memastikan bahwa kegiatan dijalankan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi dan peraturan organisasi.

d. Penguatan Independensi

Menjamin independensi instansi E-Government agar dapat beroperasi secara efisien dan efektif tanpa tekanan dari pihak eksternal.

e. Kesetaraan dan Kewajaran

Menegakkan perlakuan yang adil dan setara terhadap semua stakeholder, memastikan kebijakan dan layanan E-Government tidak diskriminatif.

2) Hambatan Lain yang dihadapi Oleh Pemerintah

1. Keterbatasan Infrastruktur

Teknologi

Hambatan:

Sebagian daerah di Kota Medan mungkin mengalami keterbatasan infrastruktur teknologi, termasuk ketersediaan akses internet yang cepat dan handal.

Solusi:

Pemerintah perlu menginvestasikan dalam pengembangan infrastruktur teknologi, termasuk penyediaan akses internet yang luas dan berkualitas tinggi di seluruh wilayah kota.

2. Kurangnya Literasi Digital

Masyarakat

Hambatan:

Masyarakat Kota Medan mungkin tidak sepenuhnya memiliki literasi digital yang memadai untuk menggunakan layanan E-Government.

Solusi:

Program literasi digital perlu diperkuat dengan menyelenggarakan pelatihan dan kampanye edukasi untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan teknologi masyarakat.

3. Perubahan Budaya Organisasi yang Lambat

Hambatan:

Proses perubahan budaya di instansi pemerintah mungkin berjalan lambat karena resistensi terhadap perubahan.

Solusi:

Pemerintah perlu mengadopsi pendekatan yang inklusif, melibatkan pihak-pihak terkait

dalam proses perencanaan dan pelaksanaan E-Government. Pemimpin organisasi juga perlu mempromosikan budaya inovasi dan adaptasi.

4. Masalah Keamanan Data

Hambatan:

Ketidakamanan data menjadi kekhawatiran utama dalam penerapan E-Government di mana data sensitif masyarakat harus dijaga dengan baik.

Solusi:

Pemerintah perlu mengembangkan kebijakan keamanan data yang ketat, menggunakan sistem keamanan tinggi, dan menyediakan pelatihan kepada personel pemerintah terkait untuk mengelola dan melindungi data dengan benar.

5. Partisipasi Masyarakat yang

Rendah

Hambatan:

Kurangnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan E-Government dapat menghambat efektivitas implementasi.

Solusi:

Kampanye publik dan program sosialisasi perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kesadaran dan memotivasi masyarakat menggunakan layanan E-Government.

Dengan mengatasi hambatan dan menerapkan solusi yang tepat, pemerintah Kota Medan dapat mengembangkan E-Government yang efektif, transparan, dan dapat diandalkan, sesuai dengan prinsip-prinsip Good Governance yang menjadi dasar dalam menciptakan pemerintahan yang baik.

Dalam hal transparansi, e-Government telah membuat orang dapat mengakses berbagai informasi publik melalui portal pemerintah dan situs web. Hal ini memberi warga kesempatan untuk lebih memahami program dan kebijakan pemerintah. Meskipun demikian, keterjangkauan dan kelengkapan informasi masih menjadi masalah. Banyak informasi yang sangat penting bagi masyarakat tidak tersedia atau sulit diakses. Hal ini menunjukkan bahwa sistem penyebaran informasi harus ditingkatkan untuk membuatnya lebih mudah diakses dan lebih transparan.

Dari perspektif akuntabilitas, dua komponen penting yang harus diperkuat adalah pelaporan dan pengawasan. E-Government memungkinkan

mekanisme pelaporan dan pemantauan yang lebih baik, sehingga warga dapat melaporkan keluhan dan melacak pekerjaan pemerintah secara daring. Terlepas dari beberapa langkah yang telah diambil, masih ada ruang untuk perbaikan untuk memastikan bahwa semua keluhan dan rekomendasi yang disampaikan oleh masyarakat ditindaklanjuti dengan baik dan tepat waktu.

Secara keseluruhan, meskipun implementasi e-Government di Kota Medan telah menunjukkan kemajuan, terdapat kebutuhan mendesak untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Dengan mengatasi hambatan seperti keterbatasan akses informasi dan rendahnya partisipasi publik, serta memperkuat mekanisme pelaporan, pemantauan, audit, dan evaluasi, e-Government di Medan dapat lebih mendukung prinsip-prinsip Good Governance dan menciptakan pemerintahan yang lebih efektif, transparan, dan dapat diandalkan.

SIMPULAN

Kota Medan, seperti banyak kota lain di Indonesia, telah menerapkan layanan e-

Government sebagai bagian dari upaya mereka untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dan meningkatkan transparansi dan aksesibilitas. Menurut penelitian, e-Government di Kota Medan masih menghadapi banyak tantangan besar. Hambatan utama untuk mengoptimalkan layanan e-Government adalah kurangnya sosialisasi, kurangnya literasi digital masyarakat, perubahan budaya organisasi yang lambat, masalah keamanan data, dan partisipasi masyarakat yang rendah.

Pemerintah Kota Medan harus mengambil tindakan nyata untuk mengatasi masalah tersebut. Ini mencakup meningkatkan transparansi melalui sistem informasi yang terbuka, meningkatkan akuntabilitas melalui laporan pertanggungjawaban yang berkala, memastikan bahwa kebijakan dan prosedur yang tepat bertanggung jawab, dan memastikan bahwa pelayanan adil dan adil. Untuk meningkatkan layanan e-Government Kota Medan, juga diperlukan infrastruktur teknologi yang memadai, program literasi digital yang diperkuat, kebijakan keamanan data yang ketat, dan kampanye publik yang efektif

Dengan mengidentifikasi tantangan dan menerapkan solusi yang tepat, pemerintah Kota Medan diharapkan dapat mengembangkan e-Government yang efektif, transparan, dan dapat diandalkan

sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, yang merupakan dasar dari pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan pemahaman yang mendalam tentang penerapan e-Government di Kota Medan dan memberikan informasi berharga bagi pemerintah lokal, peneliti, dan praktisi yang terlibat dalam pengembangan pemerintahan yang baik

SARAN

Setelah pertemuan strategis yang dihadiri oleh berbagai pemangku kepentingan, banyak ide dan saran dibuat. Konferensi dimulai dengan menekankan pentingnya meningkatkan literasi digital masyarakat. Para peserta setuju bahwa pemahaman yang lebih baik tentang keuntungan dan cara menggunakan layanan e-Government akan sangat penting untuk keberhasilan. Sebuah kampanye pendidikan yang menyentuh semua lapisan masyarakat dianggap sebagai langkah awal yang sangat penting.

Namun, perhatian utama lainnya adalah kurangnya infrastruktur teknologi. Sebagai tanggapan, pemerintah setempat berkomitmen untuk mengalokasikan dana yang lebih besar untuk pengembangan infrastruktur teknologi, termasuk penyediaan akses internet yang cepat dan andal di seluruh kota. Salah satu topik pembicaraan adalah bagaimana budaya organisasi pemerintah berubah. Para pemimpin setuju bahwa proses transformasi

memerlukan dukungan kuat dari tingkat atas organisasi selain mendorong budaya adaptasi dan inovasi di seluruh organisasi. Kebijakan yang lebih ketat diperlukan untuk melindungi data pribadi masyarakat. Pemerintah setempat berkomitmen untuk membuat kebijakan keamanan data yang menyeluruh dan meningkatkan sistem keamanan untuk mencegah pelanggaran data yang mungkin terjadi.

Fokus tambahan adalah keterlibatan masyarakat dalam pembangunan dan penilaian layanan e-Government. Pemerintah setempat berkomitmen untuk lebih mengintegrasikan masukan masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Akibatnya, pertemuan strategis tersebut menghasilkan komitmen yang kuat untuk memperbaiki sistem e-Government Kota Medan serta rekomendasi konkret. Diharapkan bahwa pendekatan yang direncanakan dan berkolaborasi dapat mengatasi kendala dan meningkatkan layanan publik secara signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Aziz, S. (2016). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT*.
- Aditia Darma Nasution, D., Rizqy Ramadhan, P., Saladin Batubara, S.,

- Husrizal Syah, D., & Firza Alpi, M. (2020). *IDENTIFIKASI STRATEGI KEBERHASILAN LAYANAN E-GOVERNMENT DI KOTA MEDAN*. *11(2)*, 106–112. <https://doi.org/10.31764>
- Arnitasar N. (2013). Akuntabilitas Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam Pengelolaan Aset. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, *1(1)*, 48–55.
- Irma, N., Ginting, B., & Leviza, J. (2023). Penerapan E-Government dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kota Binjai. *Locus Journal of Academic Literature Review*, *2(6)*. <https://doi.org/10.56128/ljoalr.v2i6.168>
- Ivanna, J., Subhilhar, ., Humaizi, ., & Kusmanto, H. (2023). *Implementation of E-Government Based Public Services in Medan City Government*. 255–262. <https://doi.org/10.5220/0011565300003460>
- Lestari, R., Madani, M., & Malik, I. (2023). *IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BONE*. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Muhtar M, Putro D A, & Sutaryo S. (2017). Penentu Transparansi Pemerintah Daerah : Sebuah Studi pada Pemerintah Daerah di Indonesia. *Jurnal Akuntansi & Auditing Indonesia*, *21(2)*, 141–156.
- Nugroho T R, & Prasetyo N E. (2018). Pengaruh Karakteristik Pemerintah Daerah Terhadap Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten & Kota di Jawa Timur. *Assets: Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan* , *7(1)*, 27–34.
- Paradissa, S. M., & Trimurni, F. (2023). Realisasi Electronic Government melalui Layanan Pengaduan Medan Rumah Kita di Kota Medan. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, *5(3)*, 317–327. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i3.632>
- Pratama Anggi, & Malikhah Ikhah. (2021). Identifikasi Strategi Keberhasilan Layanan E-Government Di Kota Medan. *Jurnal Akuntansi Bisnis & Publik*, *11(2)*, 38–45.
- Sitokdana M N. (2015). Evaluasi Implementasi E-Government Pada Situs Web Pemerintah Kota Surabaya, Medan, Banjarmasin, Makassar, dan Jayapura. *Jurnal Buana Informatika*, *6(4)*, 289–300.